



# Auswertung der Kundenbefragung der KBS Pflege team Sabine Marx GmbH im 4. Quartal 2009

Im folgenden finden sich zunächst der Fragebogen, den wir unseren Kunden zukommen ließen, und im Anschluss eine tabellarische Auswertung der Seiten 1 und 2.

Die freien Antworten ließen sich in dieser Form nicht tabellarisch auswerten, ergaben jedoch ein ebenfalls spannendes Bild, allerdings ohne viele Verbesserungswünsche.

Zum Verfahrensablauf:

Die ausgefüllten und anonymen Bögen wurden in bereit gestellten Freiumschlägen an den Dienst zurück gesandt, bzw. im verschlossenen Umschlag den behandelnden Pflegekräften mit gegeben, um eine wirklich anonyme Auswertung zu ermöglichen, ohne dass die Betroffenen mit Unannehmlichkeiten zu rechnen hätten.

Von insgesamt 56 ausgeteilten Bögen kamen 40 ausgefüllt zurück, davon waren allerdings nur 38 völlig auswertbar. Mit dieser Rücklaufquote waren wir sehr zufrieden!

Die wichtigste kritische Erkenntnis war, dass wir künftig die Skalierung umgekehrt vornehmen müssen, da für viele der Befragten das Schulnotensystem näher lag als besonders positiv zu beurteilende Items mit sehr hohen Werten anzukreuzen.

Insgesamt äußerten sich die meisten Befragten sehr zustimmend, die Einzelergebnisse, abhängig auch von der Dauer der Versorgung, finden Sie sowohl in Zahlenwerten als auch grafisch aufbereitet auf den nachfolgenden Seiten. Sie sind für uns Ansporn im Sinne eines dauernden Verbesserungsprozesses im Sinne von plan – do – check – act!

Wir danken unseren Kunden, dass sie mit der Beantwortung der Fragen die Möglichkeit gaben uns weiter zu verbessern und wir versprechen, dass ihre Rückmeldungen in unsere weiteren Planungen und unser Tun einfließen werden.

Die Geschäftsführung im April 2010

*Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde der KBS Pfllegeteam Sabine Marx GmbH*

*Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie sich ein wenig Zeit nehmen könnten uns die nachfolgenden Fragen zu beantworten und uns den Bogen mit dem beigefügten Umschlag - gerne anonym – zurück zu senden.*

*Sinn dieser Befragung ist es zu erfassen, ob wir zu Ihrer Zufriedenheit arbeiten, wo wir dies gut machen und wo Verbesserungspotenziale stecken. Sie helfen also nicht nur uns, sondern auch sich selbst und anderen Kunden, wenn Sie es uns eine Rückmeldung über unsere Arbeit geben. Wir danken Ihnen hierfür vorab sehr herzlich.*

Ich bin Kunde der KBS Pfllegeteam Sabine Marx GmbH seit

Jahren / Monaten  
(unzutreffendes bitte streichen)

Ich nutze folgende Dienste der KBS Pfllegeteam Sabine Marx GmbH (bitte ankreuzen):

Amb. Pflege

Beratung

Hausnotruf

Essen auf Rädern

Personenbeförderung

Das Motto des Teams lautet: „**freundlich, kompetent, zuverlässig**“. Wie beurteilen Sie auf einer Skala von 1 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut) unsere

Freundlichkeit:	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="7"/>	<input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="9"/>	<input type="text" value="10"/>
Kompetenz:	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="7"/>	<input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="9"/>	<input type="text" value="10"/>
Zuverlässigkeit:	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="7"/>	<input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="9"/>	<input type="text" value="10"/>

Im Einzelnen:

Bitte beurteilen Sie nach den o.g. Kriterien:

- die telefonische Erreichbarkeit des Dienstes:

- die Freundlichkeit der Gesprächspartner am Telefon:

- die Einhaltung von Terminzusagen:

- den Umgang mit Nachfragen / Beschwerden:

- die Qualität der Beratung zu der gewünschten Leistung:

- der Qualität der erbrachten Leistung:

Die folgenden Fragen bitte nur beantworten, wenn Sie oder ein Angehöriger von Ihnen von uns ambulant gepflegt werden:

---

- Dem Pflegeauftrag ging eine Beratung voraus  ja  nein.
- Ich fühle mich ausreichend beraten:  ja  nein.
- Ich wurde über Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung / Pflegeversicherung ausreichend aufgeklärt:  ja  nein.
- Es wurde ein Pflegevertrag geschlossen  ja  nein.
- Ich war informiert über den Umfang der geplanten Leistungen und die damit verbundenen Kosten:  ja  nein.
- Ich finde das Preis-Leistungsverhältnis angemessen:  ja  nein.
- Die Pflege erfolgt so, wie ich es gewünscht hatte:  ja  nein.
- Das Personal geht (im Rahmen seiner Möglichkeiten) auf meine / unsere Wünsche ein:  
 ja  einigermaßen  nein
- Die Dokumentation der erbrachten Leistung erfolgt zuverlässig:  
 ja  einigermaßen  nein
- Die Pflegekräfte nehmen Rücksicht auf meine Bedürfnisse  
 ja  einigermaßen  nein
- Kritik / Beschwerden werden angenommen und weiter geleitet, eine Rückmeldung erfolgt:  
 ja  einigermaßen  nein  nicht zutreffend
- Die Pflegedienstleitung reagiert auf Kritik und gibt eine Rückmeldung über eingeleitete Maßnahmen:  
 ja  einigermaßen  nein  nicht zutreffend
- Die Pflegekräfte bemühen sich noch vorhandene Funktionen zu erhalten /zu verbessern (aktivierende Pflege)  ja  einigermaßen  nein  nicht zutreffend
- Die Pflegekräfte arbeiten mit dem behandelnden Arzt eng zusammen und sprechen sich mit ihm/ihr ab:  ja  einigermaßen  nein  nicht zutreffend
- Die Pflegekräfte respektieren meine Privatsphäre (z.B. Klingeln / Anklopfen vor Betreten der Wohnung):  ja  einigermaßen  nein  nicht zutreffend
- Die Pflegekräfte gehen gut und sorgfältig mit meiner Einrichtung / Mobiliar etc. um:  
 ja  einigermaßen  nein  nicht zutreffend
- Die Zusammenarbeit mit meinen Angehörigen erfolgt vertrauensvoll:  
 ja  einigermaßen  nein  nicht zutreffend

*Und nun haben Sie noch die Möglichkeit uns wissen zu lassen, was Sie für veränderungs- oder verbesserungswürdig halten bzw. auch uns zu sagen, was Ihnen gut gefällt.*

---

Was mir gut gefällt / worüber ich mich freue:

---

---

---

---

---

---

---

---

Was mir nicht gefällt / Veränderungsvorschläge:

---

---

---

---

---

---

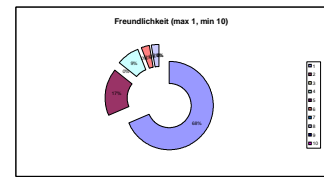
---

---

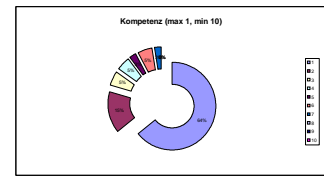
*Wir danken Ihnen für das Ausfüllen dieses Bogens, den Sie bitte in beiliegendem Umschlag verschlossen und anonym an uns zurück senden oder ihn einer Pflegekraft für uns mit geben. Wir werden baldmöglichst Rückmeldung über das Ergebnis dieser Befragung und daraus folgende Konsequenzen geben.*

*Ihre Geschäftsführung und Pflegedienstleitung der KBS Pfllegeteam Sabine Marx GmbH*

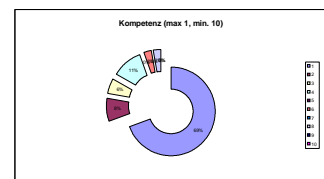
Freundlichkeit	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ohne Jahres/Monatsangabe	5			1		1				
2 Monate	1									
6 Monate	1	2								
7 Monate	2			1						
9 Monate	2									
10 Monate	1	1								
1 Jahr	1							1		
2 Jahre	3									
3 Jahre	4	1								
4 - 4 1/2 Jahre	3	1								
5 Jahre	2			1						
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



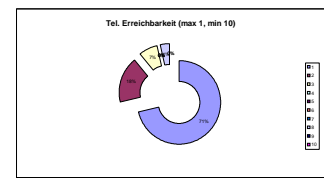
Kompetenz	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ohne Jahres/Monatsangabe	6	1		1						
2 Monate	2									
6 Monate	2	1	1			1				
7 Monate	2				1	1				
9 Monate	1									
10 Monate	2	1								
1 Jahr	3						1			
2 Jahre	4	1								
3 Jahre	2	1								
4 - 4 1/2 Jahre	3	1								
5 Jahre	1		1	1						
<b>Gesamt</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



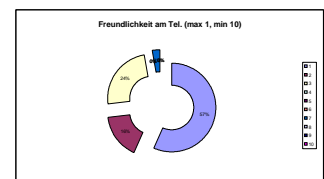
Zuverlässigkeit	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ohne Jahres/Monatsangabe	6		1	1						
2 Monate	1									
6 Monate	1			2						
7 Monate	2									
9 Monate	2					1				
10 Monate	1									
1 Jahr	1							1		
2 Jahre	3		1							
3 Jahre	4	1								
4 - 4 1/2 Jahre	3	1								
5 Jahre	1		1	1						
<b>Gesamt</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



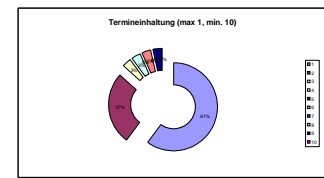
telefonische Erreichbarkeit des Dienstes	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ohne Jahres/Monatsangabe	4									
2 Monate										
6 Monate		2								
7 Monate	3									
9 Monate	1									
10 Monate	1									
1 Jahr	1							1		
2 Jahre	3	1								
3 Jahre	4	1								
4 - 4 1/2 Jahre	1	1	1							
5 Jahre	2	1								
<b>Gesamt</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



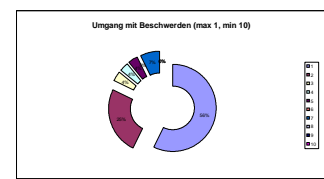
Freundlichkeit der Gesprächspartner am Telefon	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ohne Jahres/Monatsangabe	4		1							
2 Monate	1									
6 Monate	1	2								
7 Monate	2		8							
9 Monate	1	1								
10 Monate	1									
1 Jahr	1									
2 Jahre	3	1					1			
3 Jahre	4	1								
4 - 4 1/2 Jahre	2	1								
5 Jahre	3									
<b>Gesamt</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



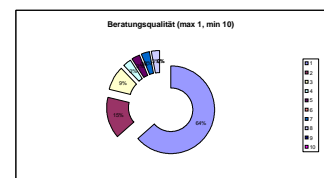
Einhaltung von Terminzusagen	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ohne Jahres/Monatsangabe	3		1							
2 Monate	1									
6 Monate	1	1		1						
7 Monate	2					1				
9 Monate	1	1								
10 Monate	1									
1 Jahr	1									
2 Jahre	3	1						1		
3 Jahre	4	1								
4 - 4 1/2 Jahre	1	3								
5 Jahre	1	2								
<b>Gesamt</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



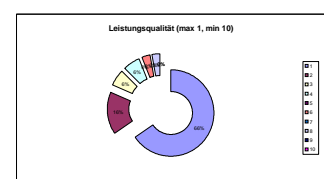
Umgang mit Nachfragen/Beschwerden	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ohne Jahres/Monatsangabe	2	1	1				1			
2 Monate	1									
6 Monate	1			1						
7 Monate	2				1					
9 Monate	1									
10 Monate	1									
1 Jahr	2						1			
2 Jahre	2	1								
3 Jahre	4	1								
4 - 4 1/2 Jahre	1	2								
5 Jahre	1	2								
<b>Gesamt</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



Qualität der Beratung zu der gewünschten Leistung	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ohne Jahres/Monatsangabe	4		1	1						
2 Monate	1				1					
6 Monate	1									
7 Monate	2						1			
9 Monate	2	1								
10 Monate	1									
1 Jahr	3							1		
2 Jahre	3	1								
3 Jahre	4	1								
4 - 4 1/2 Jahre	2	2								
5 Jahre	1		2	2						
<b>Gesamt</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

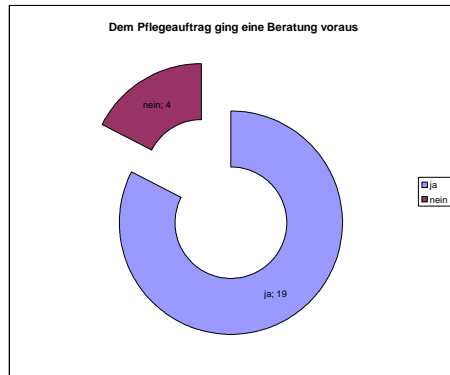


Qualität der erbrachten Leistung	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ohne Jahres/Monatsangabe	4		1	1						
2 Monate	1									
6 Monate	1	1				1				
7 Monate	2			1						
9 Monate	1									
10 Monate	1									
1 Jahr	2							1		
2 Jahre	3	1								
3 Jahre	4	1								
4 - 4 1/2 Jahre	2	2								
5 Jahre	1		1	1						
<b>Gesamt</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

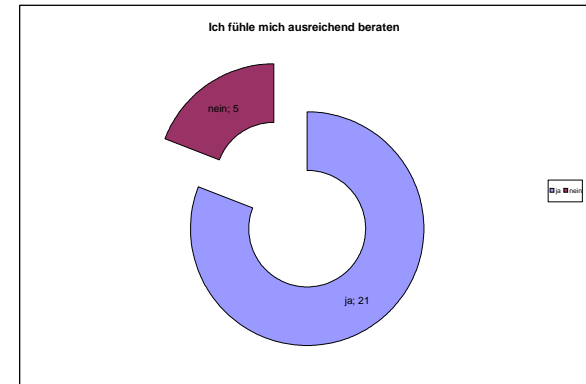


## Kundenbefragung Seite 2

Frage 1	ja	nein
ohne Jahres/Monatsangabe	5	
2 Monate	1	
6 Monate		1
7 Monate		1
9 Monate	1	
10 Monate		
1 Jahr	1	
2 Jahre	4	
3 Jahre	3	
4 - 4 1/2 Jahre	2	
5 Jahre		1
6 Jahre	1	
7 Jahre	1	
9 Jahre		
10 Jahre		1
<b>Gesamt</b>	<b>19</b>	<b>4</b>



Frage 2	ja	nein
ohne Jahres/Monatsangabe	5	
2 Monate	1	
6 Monate		1
7 Monate		
9 Monate	1	
10 Monate		
1 Jahr		1
2 Jahre	3	
3 Jahre	4	
4 - 4 1/2 Jahre	3	
5 Jahre	2	1
6 Jahre	2	
7 Jahre		1
9 Jahre		
10 Jahre		1
<b>Gesamt</b>	<b>21</b>	<b>5</b>



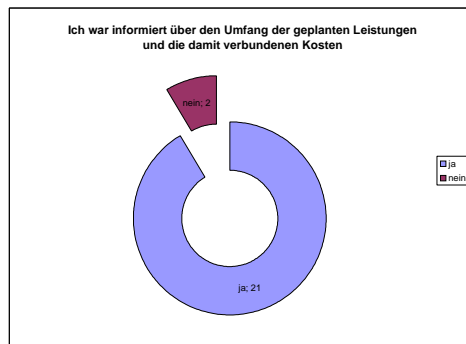
Frage 3	ja	nein
ohne Jahres/Monatsangabe	5	
2 Monate	1	
6 Monate		1
7 Monate		
9 Monate		1
10 Monate		
1 Jahr		
2 Jahre	4	
3 Jahre	4	
4 - 4 1/2 Jahre	3	
5 Jahre	2	1
6 Jahre	1	
7 Jahre		1
9 Jahre		
10 Jahre	1	
<b>Gesamt</b>	<b>21</b>	<b>4</b>



Frage 4	ja	nein
ohne Jahres/Monatsangabe	4	
2 Monate		1
6 Monate	1	
7 Monate		
9 Monate		1
10 Monate		
1 Jahr		1
2 Jahre	4	
3 Jahre	2	1
4 - 4 1/2 Jahre	4	
5 Jahre	3	
6 Jahre	1	
7 Jahre	1	
9 Jahre		
10 Jahre	1	
<b>Gesamt</b>	<b>21</b>	<b>4</b>



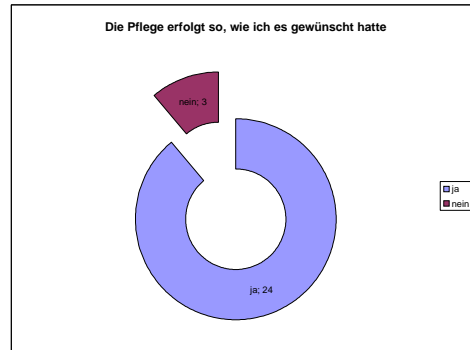
Frage 5	ja	nein
ohne Jahres/Monatsangabe	4	
2 Monate		
6 Monate	1	
7 Monate		
9 Monate	1	
10 Monate		
1 Jahr		1
2 Jahre	4	
3 Jahre	3	
4 - 4 1/2 Jahre	4	
5 Jahre	1	1
6 Jahre	1	
7 Jahre	1	
9 Jahre		
10 Jahre	1	
<b>Gesamt</b>	<b>21</b>	<b>2</b>



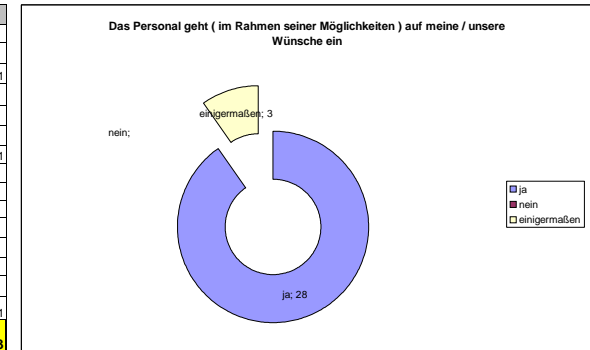
Frage 6	ja	nein
ohne Jahres/Monatsangabe	5	
2 Monate		
6 Monate	1	
7 Monate		
9 Monate		
10 Monate		
1 Jahr		1
2 Jahre	4	
3 Jahre	3	
4 - 4 1/2 Jahre	3	
5 Jahre	3	1
6 Jahre	1	
7 Jahre		
9 Jahre		
10 Jahre	1	
<b>Gesamt</b>	<b>21</b>	<b>2</b>



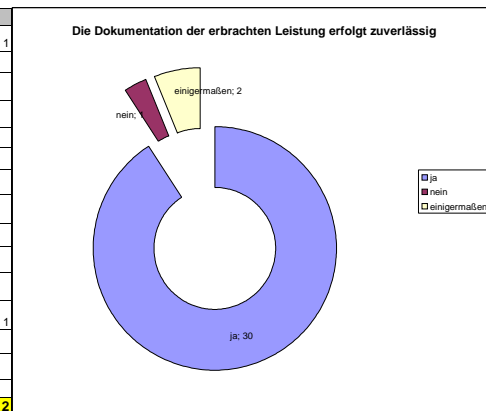
Frage 7	ja	nein
ohne Jahres/Monatsangabe	4	2
2 Monate		
6 Monate		1
7 Monate		
9 Monate		
10 Monate		
1 Jahr	1	
2 Jahre	4	
3 Jahre	4	
4 - 4 1/2 Jahre	4	
5 Jahre	3	
6 Jahre	2	
7 Jahre	1	
9 Jahre		
10 Jahre	1	
<b>Gesamt</b>	<b>24</b>	<b>3</b>



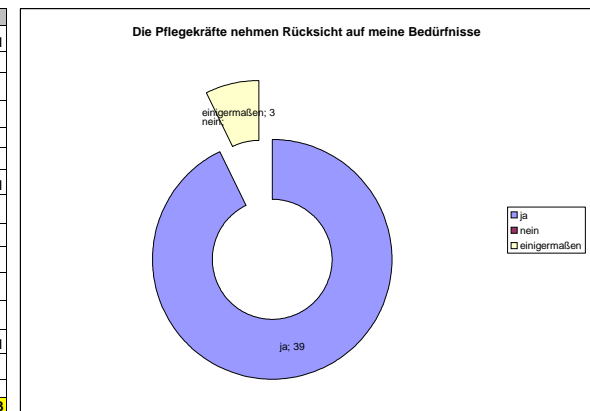
Frage 8	ja	nein	einigermaßen
ohne Jahres/Monatsangabe	7		
2 Monate	1		
6 Monate	1		1
7 Monate			
9 Monate	1		
10 Monate			
1 Jahr	1		1
2 Jahre			
3 Jahre	5		
4 - 4 1/2 Jahre	4		
5 Jahre	3		
6 Jahre	3		
7 Jahre	1		
9 Jahre	1		
10 Jahre			1
<b>Gesamt</b>	<b>28</b>		<b>3</b>



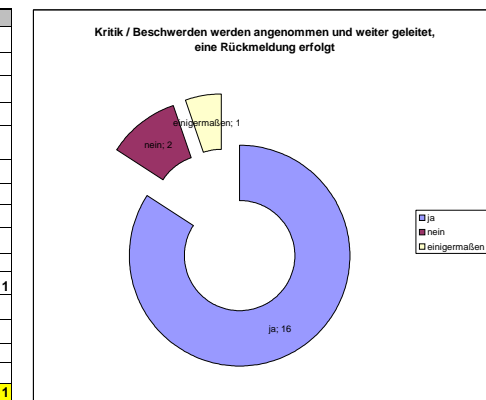
Frage 9	ja	nein	einigermaßen
ohne Jahres/Monatsangabe	4	1	1
2 Monate	1		
6 Monate	1		
7 Monate			
9 Monate	1		
10 Monate			
1 Jahr	2		
2 Jahre	4		
3 Jahre	5		
4 - 4 1/2 Jahre	4		
5 Jahre	3		
6 Jahre	2		1
7 Jahre	1		
9 Jahre	1		
10 Jahre	1		
<b>Gesamt</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>2</b>



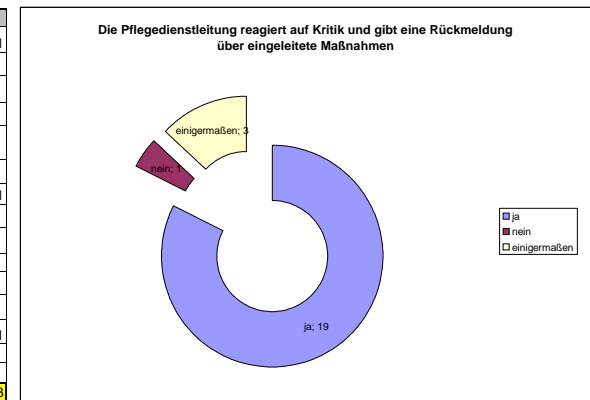
Frage 10	ja	nein	einigermaßen
ohne Jahres/Monatsangabe	6		1
2 Monate	11		
6 Monate	1		
7 Monate			
9 Monate	1		
10 Monate			
1 Jahr	1		1
2 Jahre	3		
3 Jahre	5		
4 - 4 1/2 Jahre	4		
5 Jahre	3		
6 Jahre	3		
7 Jahre			1
9 Jahre	1		
10 Jahre			
<b>Gesamt</b>	<b>39</b>		<b>3</b>



Frage 11	ja	nein	einigermaßen
ohne Jahres/Monatsangabe	4		
2 Monate			
6 Monate		1	
7 Monate			
9 Monate			
10 Monate			
1 Jahr			
2 Jahre	3		
3 Jahre	4		
4 - 4 1/2 Jahre	1		
5 Jahre	2		1
6 Jahre	1		
7 Jahre		1	
9 Jahre	1		
10 Jahre			
<b>Gesamt</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>1</b>



Frage 12	ja	nein	einigermaßen
ohne Jahres/Monatsangabe	5		1
2 Monate			
6 Monate		1	
7 Monate			
9 Monate			
10 Monate			
1 Jahr			1
2 Jahre	3		
3 Jahre	3		
4 - 4 1/2 Jahre	2		
5 Jahre	3		
6 Jahre	1		
7 Jahre			1
9 Jahre	1		
10 Jahre	1		
<b>Gesamt</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>3</b>



Frage 13	ja	nein	einigermaßen
----------	----	------	--------------

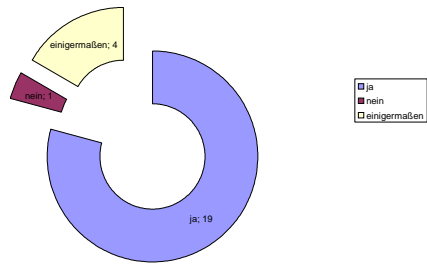
Die Pflegekräfte bemühen sich nach vorhandene Funktionen zu

Frage 14	ja	nein	einigermaßen
----------	----	------	--------------

Die Pflegekräfte erhalten mit dem behandelten Arzt eng zusammen und

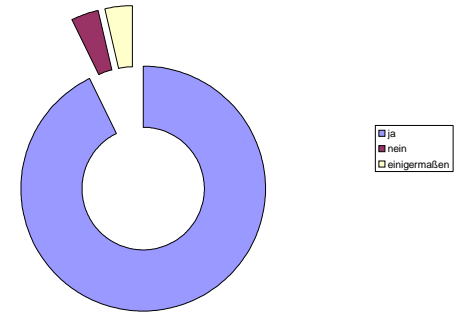
ohne Jahres/Monatsangabe	6		1
2 Monate			
6 Monate			
7 Monate			
9 Monate			
10 Monate			
1 Jahr			1
2 Jahre	2		1
3 Jahre	4		
4 - 4 1/2 Jahre	2		
5 Jahre	2		1
6 Jahre	1		
7 Jahre		1	
9 Jahre	1		
10 Jahre	1		
<b>Gesamt</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Die Pflegekräfte bemühen sich noch vorhandene Funktionen zu erhalten / zu verbessern (aktivierende Pflege)



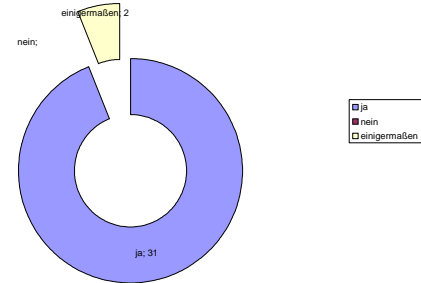
ohne Jahres/Monatsangabe	7		
2 Monate	1		
6 Monate			
7 Monate			
9 Monate	1		
10 Monate			
1 Jahr			1
2 Jahre	3		
3 Jahre	4		
4 - 4 1/2 Jahre	3		
5 Jahre	3		
6 Jahre	3		
7 Jahre		1	
9 Jahre	1		
10 Jahre			
<b>Gesamt</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Die Pflegekräfte arbeiten mit dem behandelten Arzt eng zusammen und sprechen sich mit ihm/ihr ab



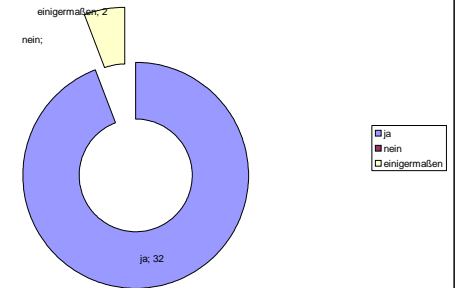
Frage 15	ja	nein	einigermaßen
ohne Jahres/Monatsangabe	7		1
2 Monate	1		
6 Monate			
7 Monate			
9 Monate	1		
10 Monate			
1 Jahr	2		
2 Jahre	4		
3 Jahre	5		
4 - 4 1/2 Jahre	4		
5 Jahre	2		
6 Jahre	3		
7 Jahre			1
9 Jahre	1		
10 Jahre	1		
<b>Gesamt</b>	<b>31</b>		<b>2</b>

Die Pflegekräfte respektieren meine Privatsphäre (zb. Klingeln/Klopfen vor Betreten der Wohnung)



Frage 16	ja	nein	einigermaßen
ohne Jahres/Monatsangabe	7		1
2 Monate	1		
6 Monate	1		
7 Monate			
9 Monate	1		
10 Monate			
1 Jahr	2		
2 Jahre	4		
3 Jahre	5		
4 - 4 1/2 Jahre	3		
5 Jahre	3		
6 Jahre	3		
7 Jahre			1
9 Jahre	1		
10 Jahre	1		
<b>Gesamt</b>	<b>32</b>		<b>2</b>

Die Pflegekräfte gehen gut und sorgfältig mit meiner Einrichtung/Mobiliar etc. um



Frage 17	ja	nein	einigermaßen
ohne Jahres/Monatsangabe	7		
2 Monate	1		
6 Monate			
7 Monate			
9 Monate	1		
10 Monate			
1 Jahr	2		
2 Jahre	3		
3 Jahre	4		
4 - 4 1/2 Jahre	3		1
5 Jahre	3		
6 Jahre	3		
7 Jahre			
9 Jahre	1		
10 Jahre	1		
<b>Gesamt</b>	<b>29</b>		<b>1</b>

Die Zusammenarbeit mit meinen Angehörigen erfolgt vertrauensvoll

