

Ergebnis Kundenbefragung

der Sozialstation des DRK KV Wolfach

1. Von wem haben Sie die ersten Informationen über unseren Pflegedienst erhalten?

| | |
|-------------------------------|----|
| • Verwandte/Bekannte/Nachbarn | 22 |
| • Hausarzt | 12 |
| • Krankenhaus | 3 |
| • Krankenkasse | 2 |
| • Kirchengemeinde | 0 |
| • Presse | 2 |
| • Prospekte | 1 |
| • Bekanntheit des DRK | 2 |
| • Bereits eigene Erfahrungen | 1 |
| • Homecare | 1 |
| • Keine Angaben | 4 |

2. Warum haben Sie sich für unsere Leistungen entschieden?

| | |
|--|----|
| • Kompetente Beratung | 23 |
| • Erscheinungsbild und Auftreten der Mitarbeiter | 17 |
| • Breites Leistungsangebot | 16 |
| • Zusage zur schnellen Versorgung/rasche Hilfe | 23 |
| • Wohnortnähe | 15 |
| • Aus traditionellen Gründen | 5 |

3. Wie lange werden Sie jetzt schon von unserem Pflegedienst betreut?

| | | | | | |
|-------------------------------|---------------------|----------------------|-------------------|--|--|
| seit weniger als 3 Monaten | seit 3-6 Monaten | seit 6-12 Monaten | länger als 1 Jahr | | |
| 3 | 5 | 10 | 26 | | |

4. Sind die Mitarbeiter unseres Pflegedienstes pünktlich?

| | | | | | |
|-------|----------|-----|--------|-----|------------------|
| immer | meistens | oft | selten | nie | keine Angaben |
| 21 | 19 | 0 | 3 | 0 | 1 |

| Wenn nicht, werden Sie über mögliche Verspätungen informiert? | | | | | |
|--|----------|------------------|----------|-----|------------------|
| ja | nein | keine Angaben | meistens | | |
| 15 | 8 | 3 | 3 | | |
| 5. Fühlen Sie sich fachlich kompetent betreut? | | | | | |
| immer | meistens | oft | selten | nie | |
| 28 | 15 | 1 | 0 | 0 | |
| 6. Werden Ihre Wünsche und Bedürfnisse flexibel in der Betreuung berücksichtigt? | | | | | |
| immer | meistens | oft | selten | nie | |
| 25 | 18 | 1 | 0 | 0 | |
| 7. Nehmen sich die Pflegenden genügend Zeit, um Dinge mit Ihnen zu besprechen, die Ihnen wichtig sind? | | | | | |
| immer | meistens | oft | selten | nie | |
| 31 | 12 | 1 | 0 | 0 | |
| 8. Haben Sie Vertrauen in unsere Arbeit und Mitarbeiter? | | | | | |
| uneingeschränkt | meistens | wenig | | | |
| 36 | 8 | 0 | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • In die Mitarbeiter • Nur bei bestimmten Mitarbeitern • In die Arbeit • Nur bei bestimmten Teilen der Arbeit | | | 8 | 1 | 3 |
| | | | 1 | | |
| | | | 3 | | |
| | | | 1 | | |
| 9. Unterstützen und beraten Sie die Pflegekräfte z.B. im Umgang mit dem Rollator, Badelifter (Hilfe zur Selbsthilfe)? | | | | | |
| immer | meistens | oft | selten | nie | keine Angaben |
| 16 | 12 | 2 | 1 | 1 | 12 |

| 10. Wie gehen die Pflegenden mit Ihrem Eigentum um? | | | | | |
|---|---------------------|---------------------|---|---------------|--|
| sorgfältig | meistens sorgfältig | verursachen Schäden | stark personenabhängig | keine Angaben | |
| 38 | 2 | 0 | 0 | 4 | |
| 11.A. Haben Sie sich schon einmal beim Pflegedienst beschwert? | | | | | |
| ja | nein | keine Angaben | | | |
| 6 | 36 | 2 | | | |
| 11 B. Wie zufrieden waren Sie mit der Art des Beschwerdeumgangs? | | | | | |
| zufrieden | unzufrieden | keine Angaben | | | |
| 4 | 1 | 2 | | | |
| 12. Wissen Sie, dass Sie unseren Dienst jederzeit bei Veränderungen erreichen können? | | | | | |
| ja | nein | | | | |
| 43 | 1 | | | | |
| 13. Kennen Sie Ihre Ansprechpartner/in? | | | | | |
| ja | nein | keine Angaben | Bemerkungen: „ Frau Dold, habe Vertrauen.“, „ Sehr freundlich.“ | | |
| 38 | 1 | 5 | | | |
| 14. Was gefällt Ihnen an unserer Arbeit gut? | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • „Pflichtbewusstsein.“ • „Zuverlässigkeit.“ • „Sehr gut, gutes Personal.“ (Aussage einer Krankenschwester mit 84 Jahren) • „ Dass der Pflegedienst hilft, wenn Not ist.“ • „ Freundlichkeit der Schwestern.“ • „Ihre Hilfe.“ • „Alles.“ • „Trotz Zeitdruck wird auf Hygiene und Sauberkeit sehr geachtet; Reden und Umgang mit den Patienten.“ • „ Der herzliche Ton der Mitarbeiter.“ • „Sehr zuverlässiges und freundliches Pflegepersonal, sehr flexibel und stets bemüht alles richtig zu machen.“ • „Alle nett und freundlich.“ • „Gut, dass es Sie gibt, schlecht, dass ich Sie brauche, anders wär´s schöner.“ | | | | | |

- „Pflege, Freundlichkeit, Kompetenz.“
- „Pünktlichkeit, gewissenhaft.“
- „Beratung.“
- „Fürsorglicher Umgang mit älteren Leuten.“

15. Würden Sie unseren Pflegedienst an Angehörige, Freunde,... weiterempfehlen?

| | | |
|----------|-----------|---|
| ja 44 | nein 0 | Begründung: kompetent, „Man fühlt sich gut aufgehoben.“ |
|----------|-----------|---|

16. Wenn Sie uns eine Note für unseren Pflegedienst ergeben könnten, welche würden Sie wählen?

| | | | | | |
|----------------|-----------|-------------------|------------------|-----------------|--|
| sehr gut 16 | gut 28 | befriedigend 0 | ausreichend 0 | mangelhaft 0 | |
|----------------|-----------|-------------------|------------------|-----------------|--|

17. Haben Sie gegebenenfalls Interesse an weiteren Leistungen?

- Fahrdienst 4
- Hausnotruf 1
- Häuslicher Entlastungsdienst 6
- Betreuungsgruppe 4
- Hauswirtschaftliche Leistungen 0
- Betreutes Wohnen in Hornberg 0

18. Haben Sie Wünsche und Ideen zur Verbesserung unserer Arbeit?

- „Keine, bin sehr zufrieden!“
- „Ich bin zufrieden und habe keine Wünsche zur Verbesserung Ihrer Arbeit.“
- „Keine Kundenbefragung- quält in der Regel die Angehörigen.“
- „Etwas mehr Personal würde Ihre Leute sicherlich zeitlich mehr entlasten.“