

Kundenbefragung Pflegeberatung 2011

Ablauf

Stichprobe:

20% aller Beratungskunden differenziert nach Pflegestufe

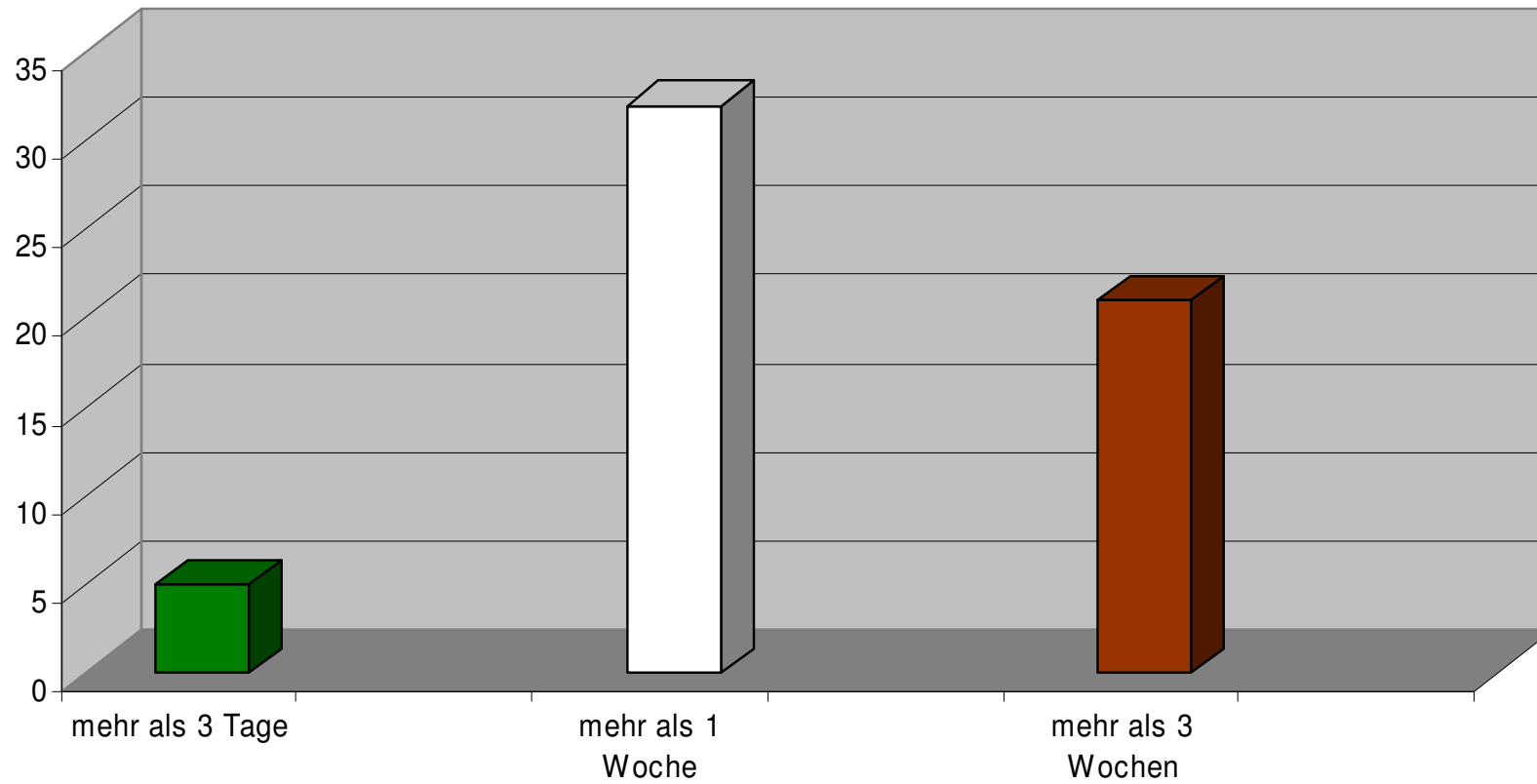
	PS I	PS II	PS III	gesamt
Beratungskunden	315	154	43	512
Auswahl	20%	20%	20%	20%
Stichprobe	63	31	9	103
Rücklauf	32	22	4	58
in Prozent	50,80%	71,00%	44,40%	56,31%

Rücklauf:

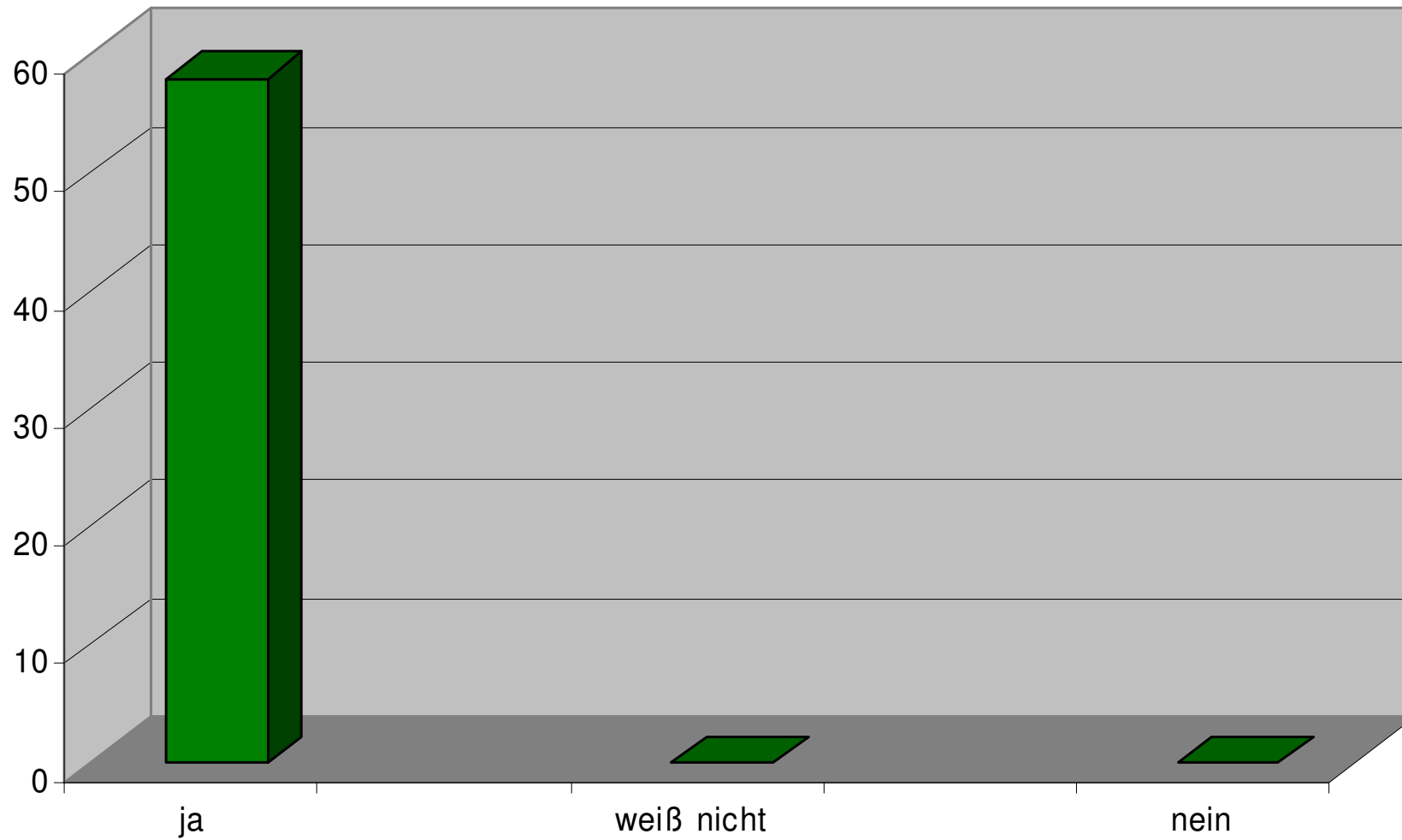
Insgesamt gingen **58** ausgefüllte Fragebögen ein.

- Rücklaufquote von **56,31%**
- In Bezug auf Gesamtanzahl Beratungskunden: **11,32%**

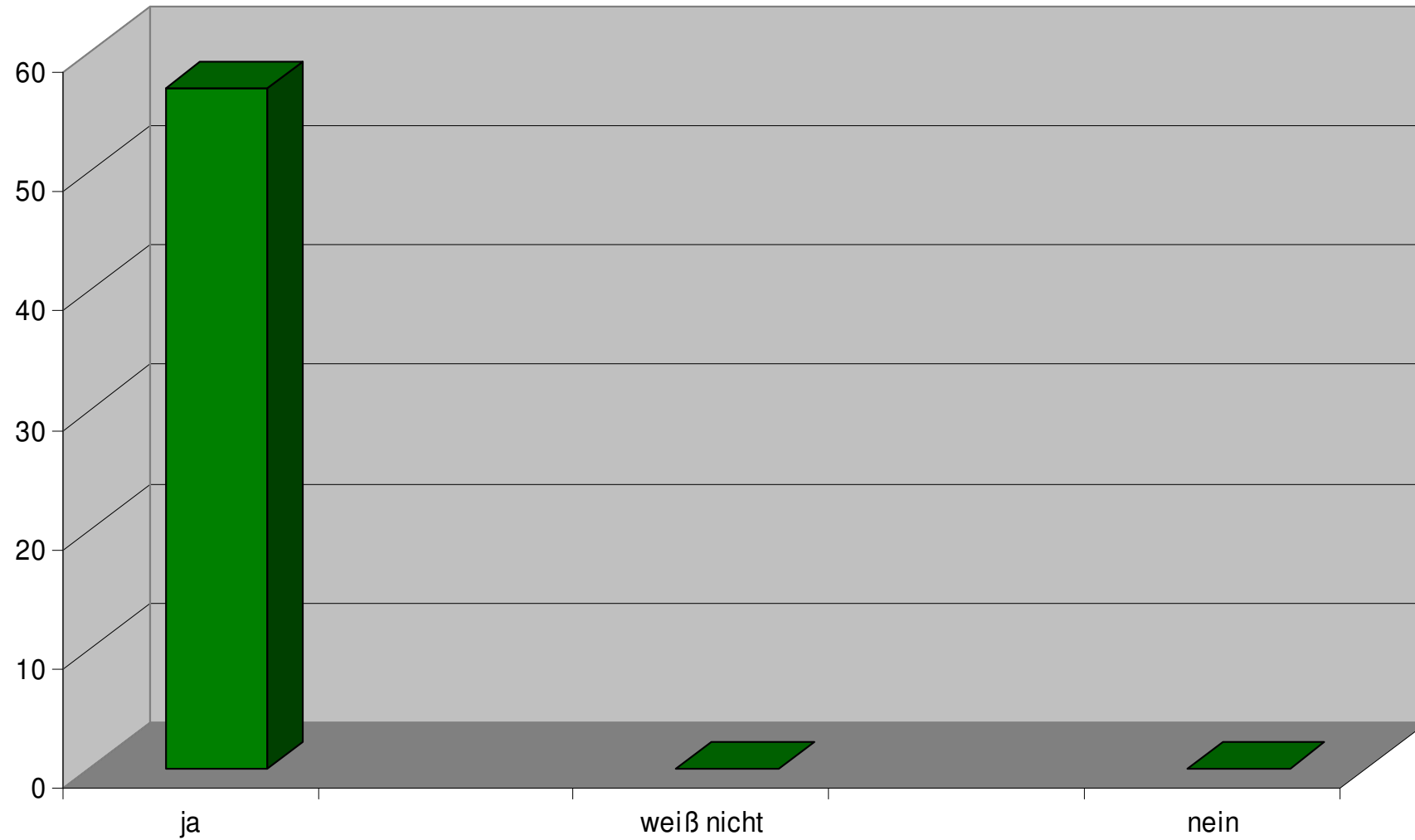
2a) Wie lange vor der Beratung wurde der Beratungstermin mit Ihnen abgestimmt?



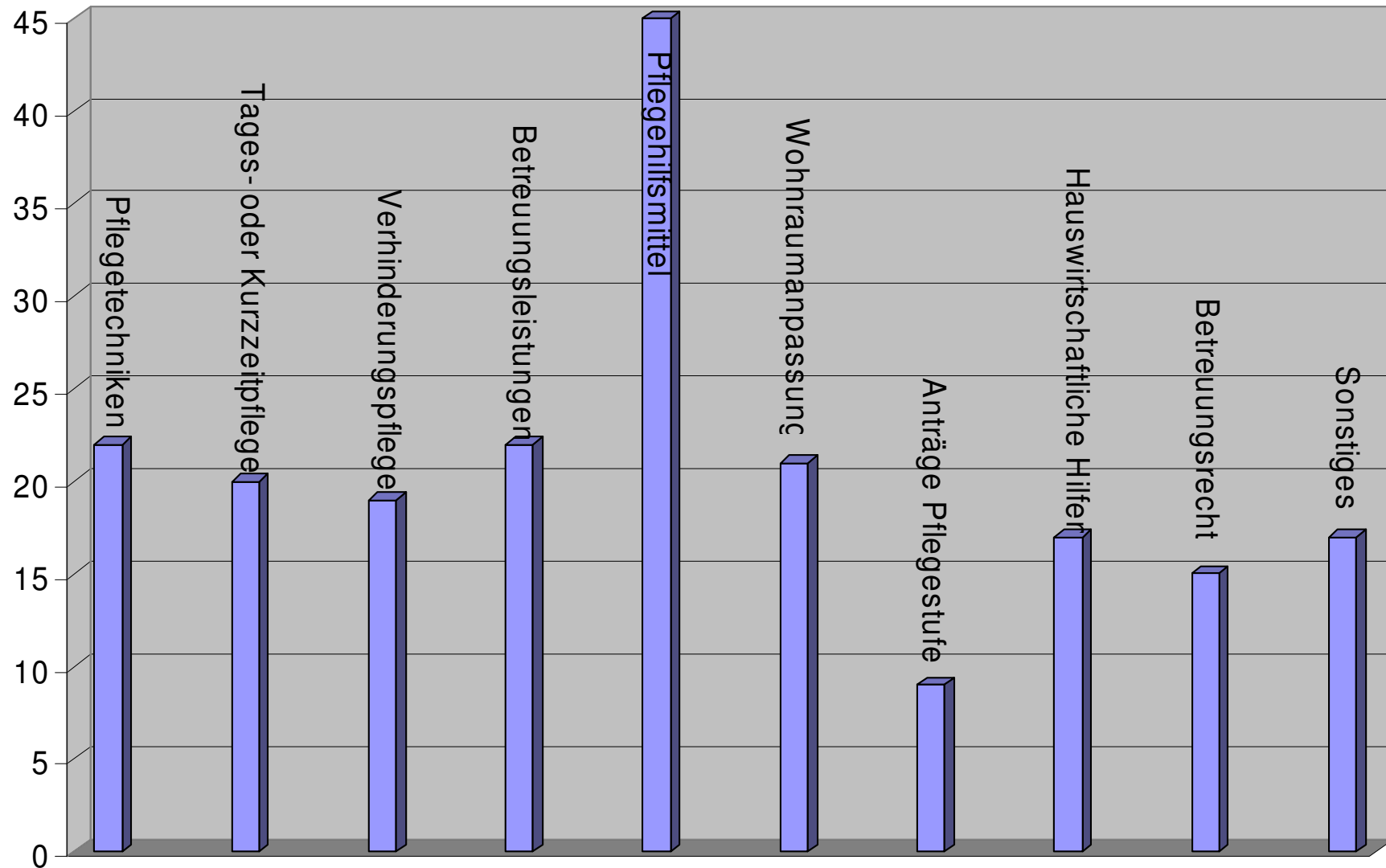
2b) War diese Terminvereinbarung für Sie angemessen?



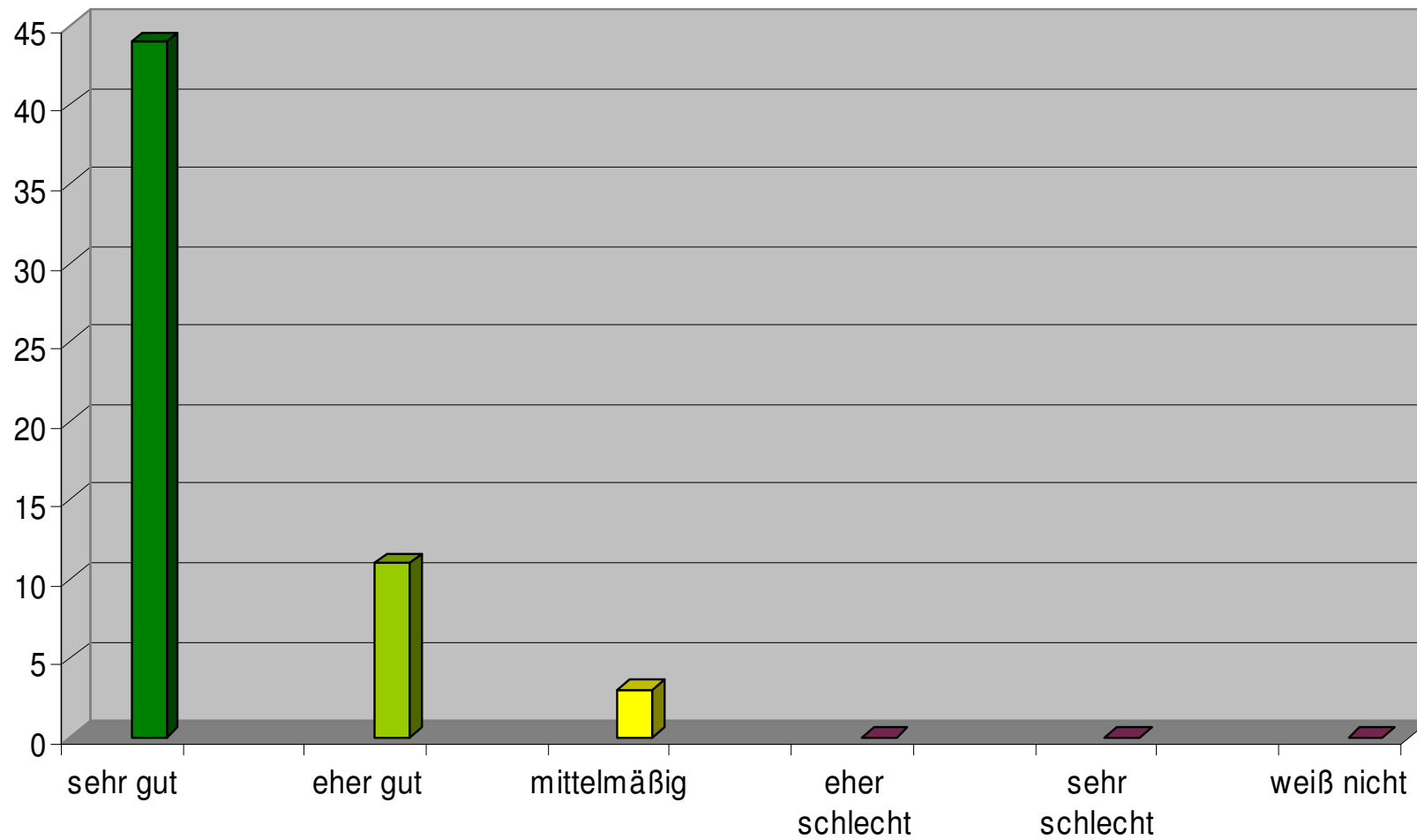
3) War die Dauer des Beratungsgespräches für Sie ausreichend?



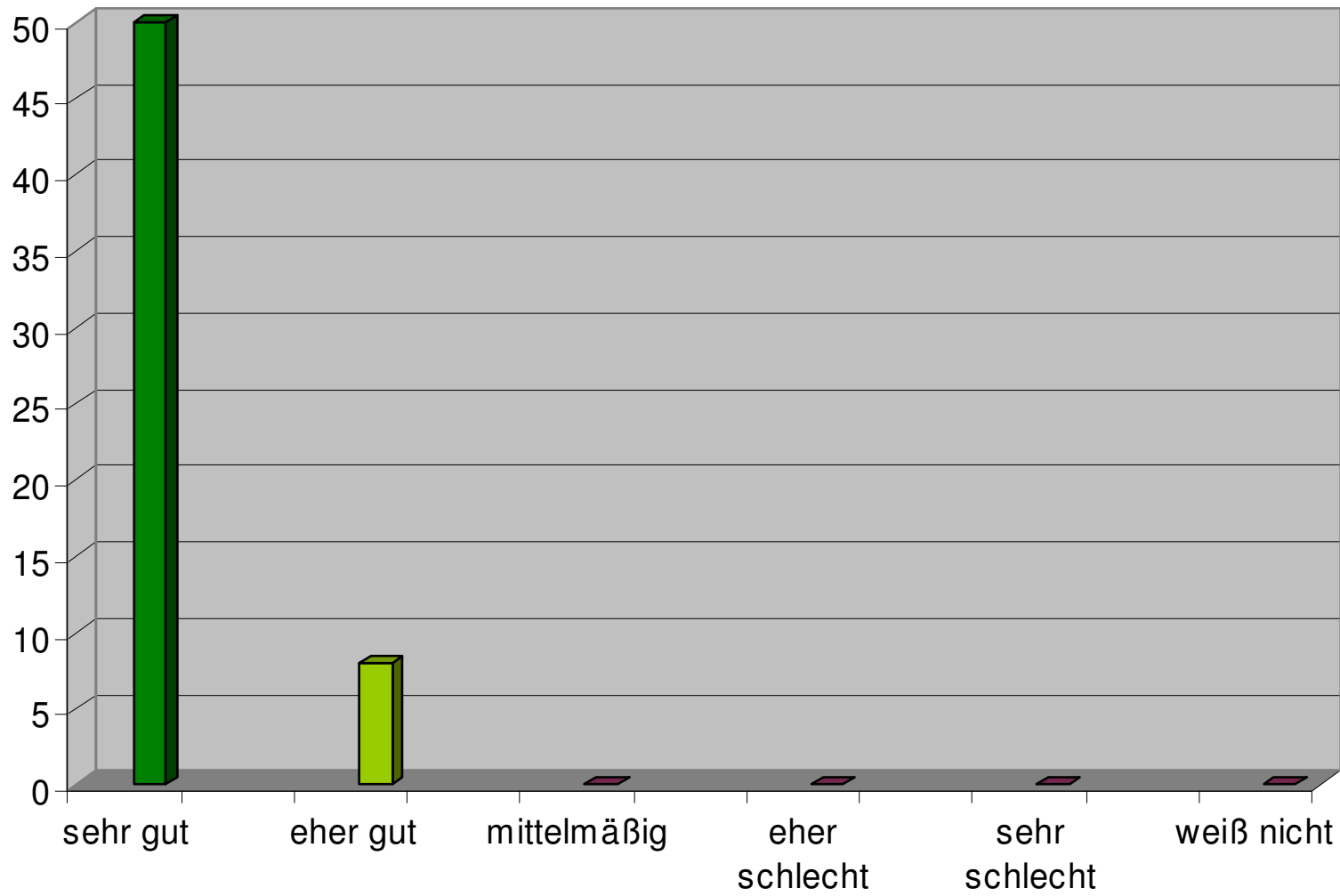
3) In welchen Bereichen wurden Sie beraten?



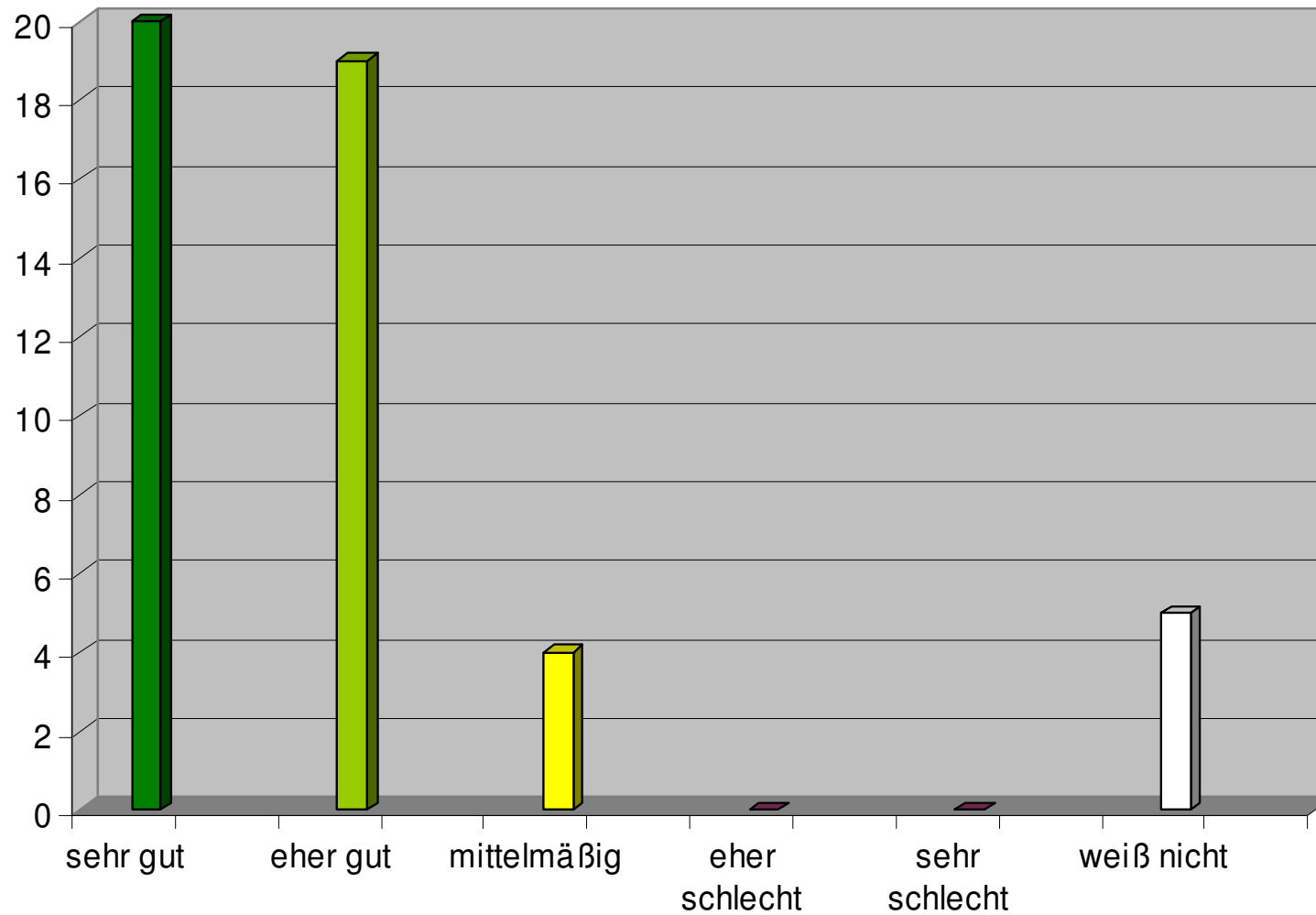
5) Wie sehr wurde auf Ihren Beratungsbedarf eingegangen?



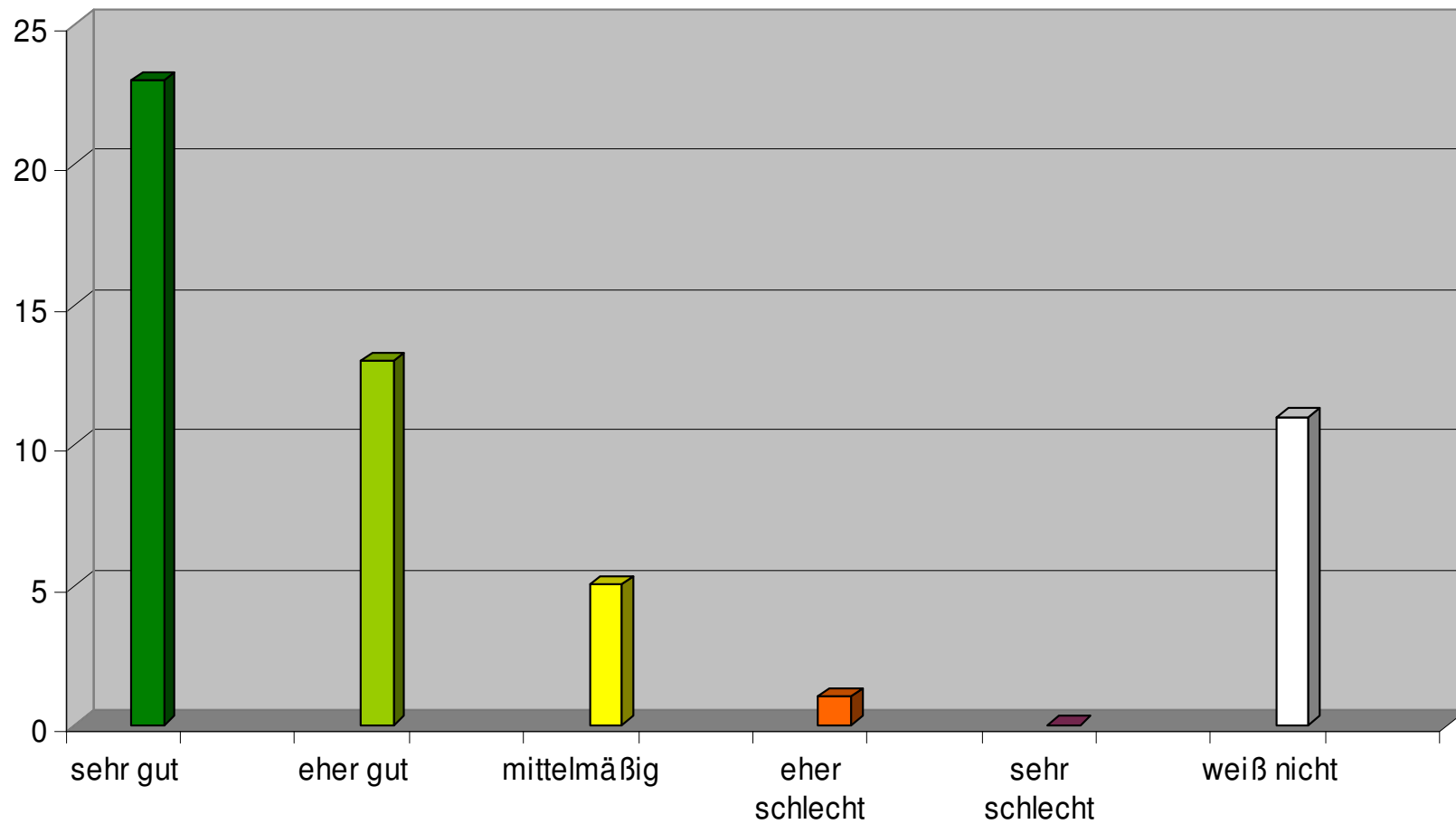
6) Wie schätzen Sie die Freundlichkeit Ihrer Pflegeberaterin ein?



7) Inwiefern wurde durch die Beratung die häusliche Pflegesituation verbessert?



8) Können Sie sich vorstellen, bei Bedarf einen Pflegedienst zur Unterstützung der häuslichen Pflegesituation zu beauftragen?



Anregungen und Kritik:

- Hausnotruf eignet sich so nicht!
- Bin mit meiner Pflegehilfe zufrieden. Mir ist bekannt, dass Ihr Pflegedienst viel zu wenig Zeit mitbringt!

Besonderes Lob:

- Beratungsgespräch und Freundlichkeit
- nichts war unzufrieden
- Die Ausstrahlung der Frau war sehr beruhigend.
- Hat viele Fragen uns antworten können.
- Alle sehr freundlich und nett
- Zu Punkt 8: ja, gegebenenfalls stundenweise Betreuung durch ZEDA.
- Termine wurden immer pünktlich eingehalten
- Die Freundlichkeit der Berater war sehr zufriedenstellend.
- Es kommen immer sehr nette Frauen, mit denen man auch mal persönliche Worte wechseln kann.
- Ich bin sehr zufrieden.
- Die Freundlichkeit verdient Lob.
- Wir waren immer mit dem Beratungsgespräch zufrieden. Kein Verbesserungswunsch.
- Stets freundlich und sehr nett.
- Beraterin ist gut. Beratung soll so bleiben.
- Kompetente Beratung.
- Das Eingehen auf persönliche Wünsche.
- Beratung war kompetent und verständlich rüber gebracht.
Danke.
- Freundlichkeit, Kompetenz
- Ich bin sehr zufrieden. Danke.
- Kann ich Ihnen noch nicht so viel zu sagen, da ich erst einmal von Ihrer Pflegeberaterin besucht worden bin.
- Bin mit allem sehr zufrieden, habe keine Verbesserungsvorschläge.
- Die Beraterin war ganz reizend.
- Wir waren voll zufrieden.
- Vielen Dank für die stets freundliche und kompetente Beratung!
- Ich bin sehr zufrieden!
- Ich habe das Gefühl, mit meinen Belangen ernst genommen zu werden.
- Die Mitarbeiterinnen sind immer sehr nett und kompetent und weisen auch von sich aus auf Verbesserungsmöglichkeiten hin.
- Besonderes Lob: Freundlichkeit, Aufmerksamkeit
- Bis heute bin ich zufrieden.
- Mein Lob gilt der Zuwendung und der Bereitschaft zum Rat.
- Freundlichkeit und Beratung.
- Pflegeberaterin ist sachkundig.
- Alles o.k.
- Bin sehr zufrieden.
- Wir waren immer zufrieden.
- Die Diakonie, die für uns zuständig ist, ist immer hilfsbereit und zuvorkommend.
- Wir sind sehr zufrieden.
- Meine Pflegeberaterin ist sehr freundlich und hilfsbereit.