

## Zufriedenheitserhebung

Name des Befragten: \_\_\_\_\_

Datum der Befragung: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

### Bewertung der Qualität unserer Mitarbeiter

Die Arbeit unserer Mitarbeiter*innen soll Ihnen ein Gefühl der Sicherheit geben. Wie gut gelingt uns das?			
Sehr gerne berücksichtigen wir Ihre persönlichen Wünsche. Geben wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Wünsche zu äußern?			
Unser Personal soll Ihnen das Gefühl geben, dass wir Sie gerne betreuen. Gelingt uns das?			
Nehmen sich unsere Mitarbeiter*innen die Zeit Ihnen zuzuhören, wenn Sie Probleme haben?			
Sind unsere Mitarbeiter*innen hilfsbereit und höflich?			
Sind unsere Mitarbeiter*innen bei ihrer Arbeit gewissenhaft?			
Erhalten Sie auf Wunsch Einsicht in die Pflegedokumentation?			

### Bewertung der Qualität unserer Betreuung

Empfinden Sie unser Betreuungsangebot als angenehm?			
Werden Ihre ganz persönlichen Wünsche und Bedürfnisse berücksichtigt?			
Wird das Personal, das Sie betreut, zu häufig gewechselt?			
Haben Sie den Eindruck, dass unser Betreuungsangebot Ihre Fähigkeit zur Selbständigkeit fördert?			

**Information, Beratung und Service**

Wurden Sie vor Vertragsabschluss durch unsere Mitarbeiter gut über unsere Leistungen informiert?			
Ist unser Hauspflagedienst stets pünktlich und zuverlässig?			
Werden Sie über Verspätungen rechtzeitig informiert?			
Passt Ihnen der Zeitpunkt der Pflege und der hauswirtschaftlichen Versorgung? Kommen wir zu Ihnen weder zu früh noch zu spät am Tag?			
Klappt die Kooperation mit den anderen Diensten (Hauspflagedienst, Essen auf Rädern, Hausarzt,...) ?			
Sind Sie mit der hauswirtschaftlichen Versorgung zufrieden?			
Helfen Ihnen unsere Mitarbeiter bei kleinen Problemen (z.B. bei Verwaltungsangelegenheiten, Ansuchen um Pflegegeld,...)?			
Ist unser Personal bei auftretenden Problemen schnell genug bei Ihnen?			
Nehmen unsere Mitarbeiter Beschwerden ernst und bemühen sich um eine kundenfreundliche Lösung des Problems?			
Welche Wünsche haben Sie an unseren einfachen Hauspflagedienst? Was können wir besser machen?			

**Bewertung unserer Verwaltung**

Wird Ihnen Hilfe angeboten, wenn Sie Fragen an die Verwaltung haben?			
Empfinden Sie diese Beratung als kompetent?			
Wurden Ihre Probleme zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet?			
Was sollten wir in unserer Verwaltung ändern?			