



Kundenbefragung Juli 2009

Übersicht

- Warum machen wir diese Befragung?
- Auswertung der LfK Fragen
- Auswertung der MDK Fragen
- Fazit

Warum machen wir diese Befragung ?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit

- Feststellung der Kundenzufriedenheit
 - Vorbereitung auf eine MDK Prüfung
 - Verbesserung unserer Qualität
-

- 32 Kunden nahmen an der Befragung teil
- Gliederung in LfK Fragen und MDK Fragen

Auswertung der LfK Fragen

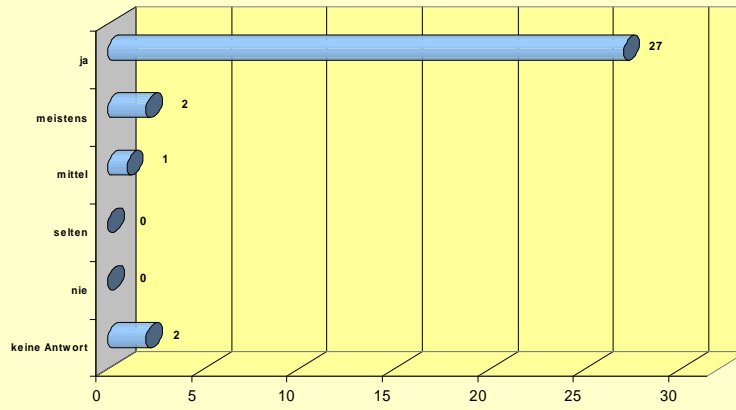
Fühlen sie sich bei uns gut aufgehoben?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



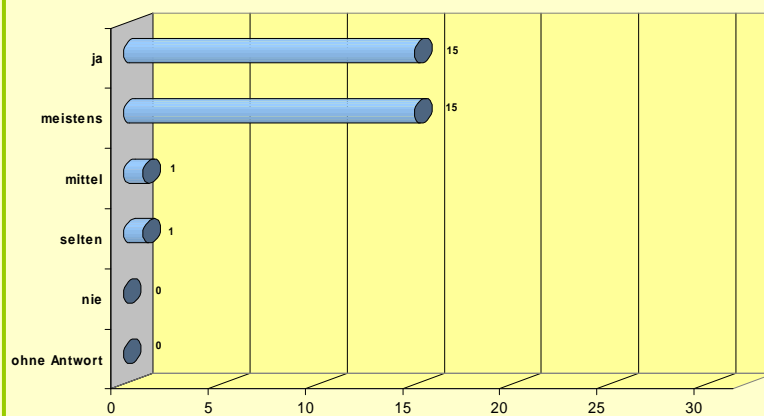
Kommen unsere MA pünktlich zu den vereinbarten Zeiten?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



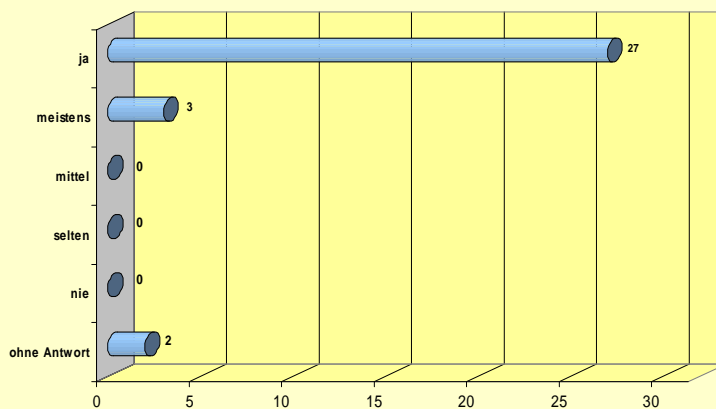
Ist der Ablauf der täglichen Versorgung immer gleich?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



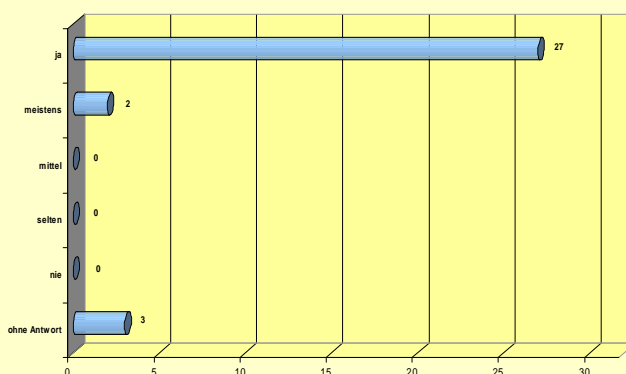
Finden Ihre Sorgen und Probleme bei den MA Gehör ?

Befragung

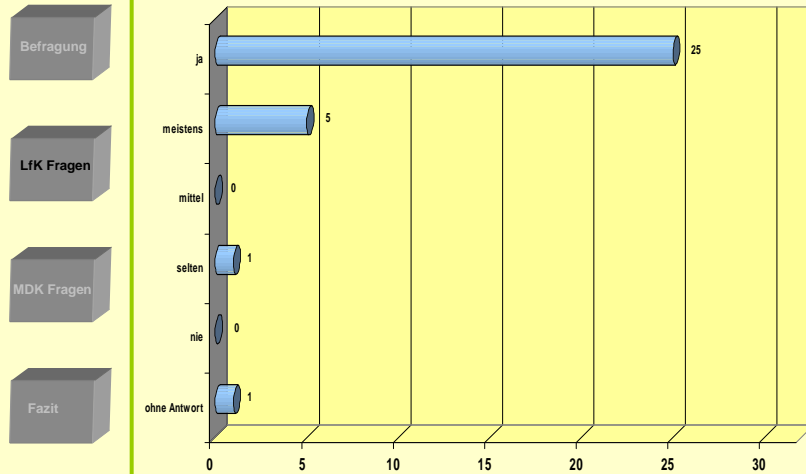
LfK Fragen

MDK Fragen

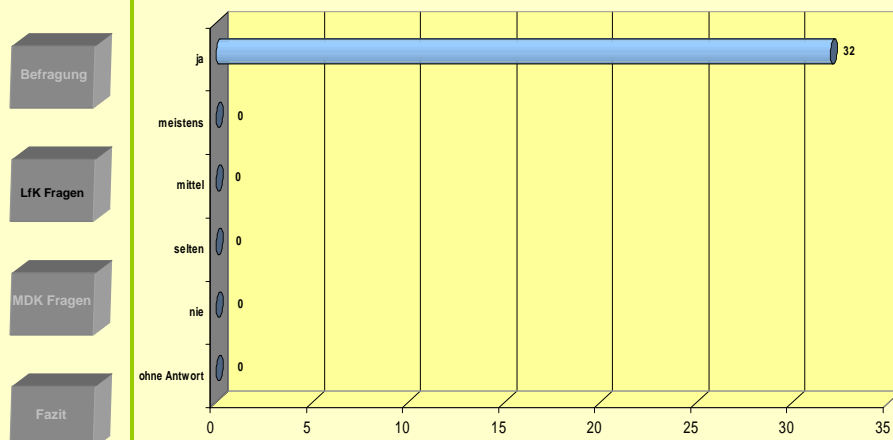
Fazit



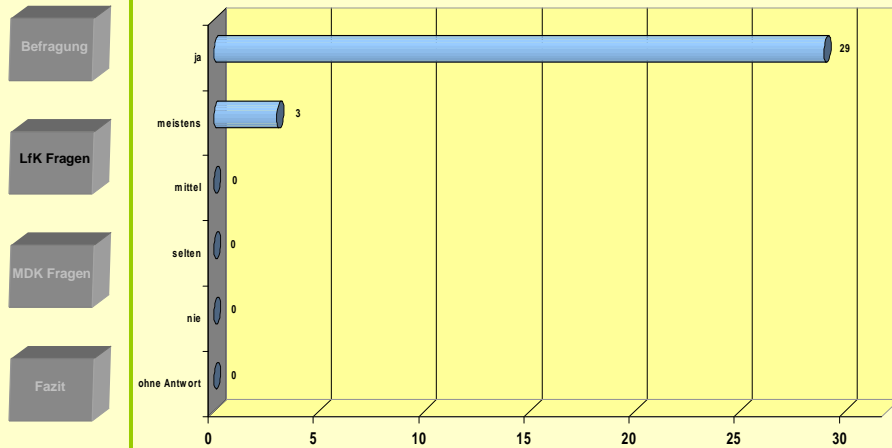
Hinterlässt das Pflegepersonal seinen Arbeitsplatz sauber und ordentlich?



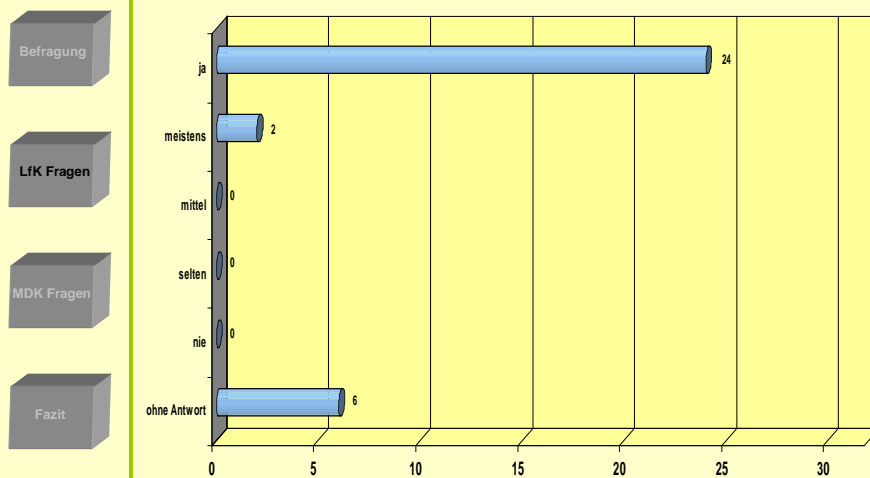
Entspricht das Erscheinungsbild unserer MA Ihren hygienischen Erwartungen



Sind Sie insgesamt mit der Versorgung durch unseren Pflegedienst zufrieden?



Wenn Sie in unsrem Büro anrufen, fühlen sie sich kompetent beraten?



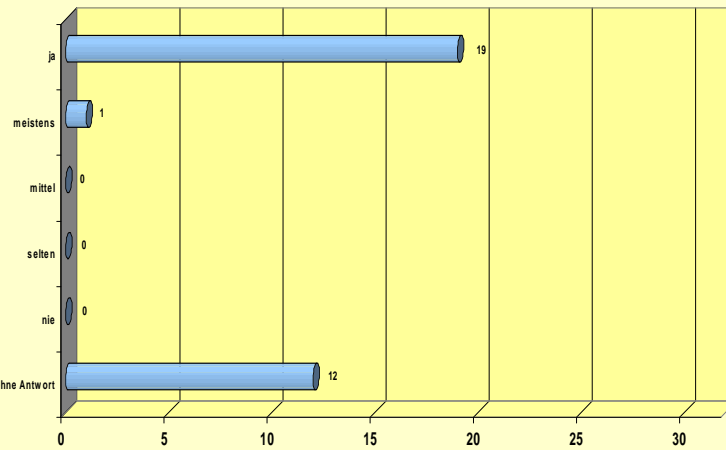
Finden Sie, dass wir gut mit ihrem Hausarzt zusammenarbeiten?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



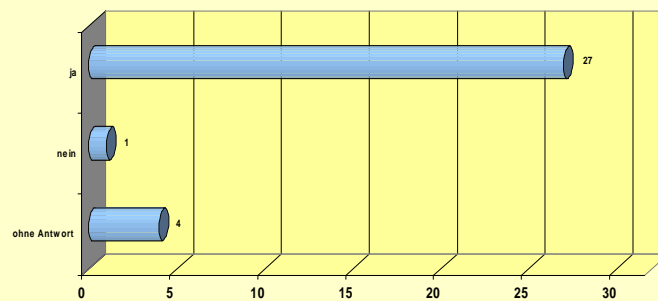
Würden sie unseren Pflegedienst weiterempfehlen?

Befragung

LfK Fragen

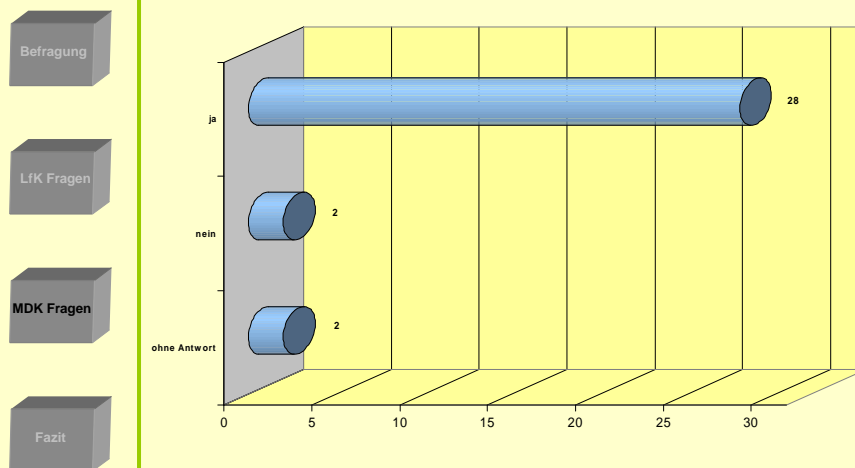
MDK Fragen

Fazit



Auswertung der MDK Fragen

Wurde mit Ihnen ein schriftlicher
Pflegevertrag geschlossen?



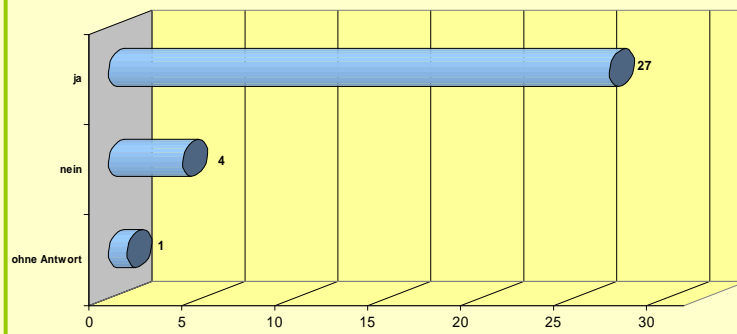
Wurden sie vor Leistungsbeginn informiert, welche Kosten Sie vorrausichtlich selbst übernehmen müssen?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



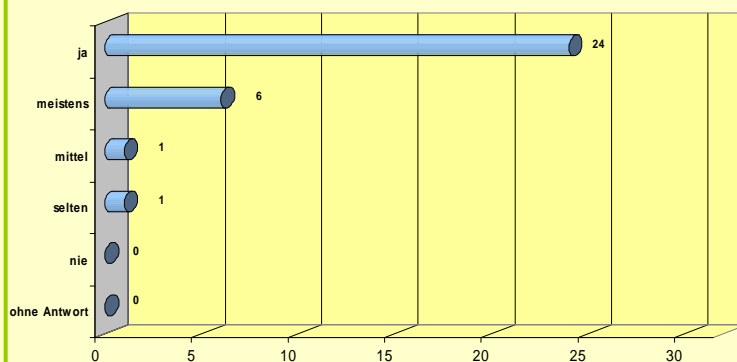
Werden mit Ihnen die Zeiten der Pflegeeinsätze abgestimmt?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



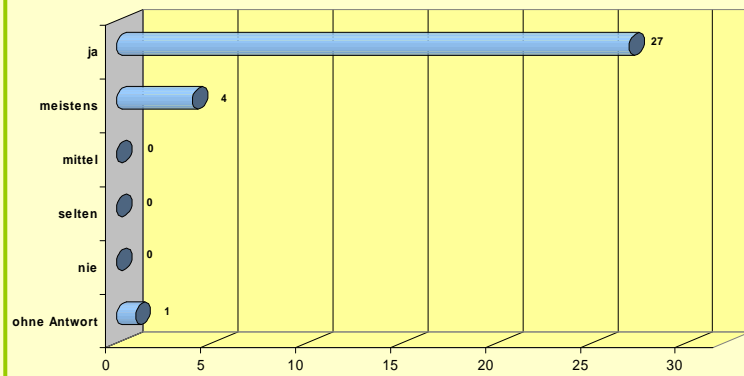
Kommt ein überschaubarer Kreis von MA zu Ihnen?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



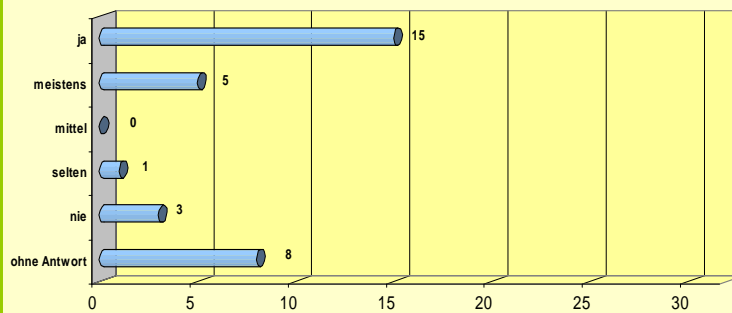
Fragen die MA Sie, welche Kleidung Sie anziehen möchten?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



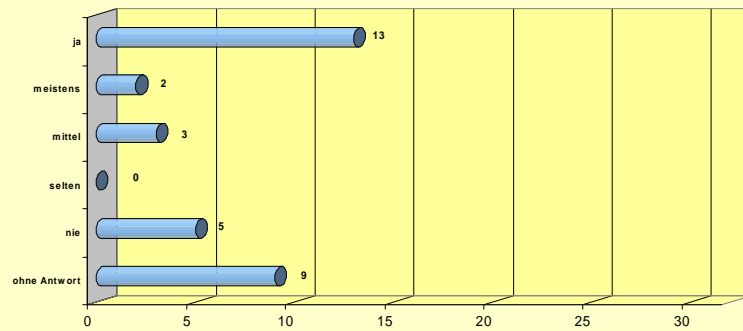
Werden Sie von den MA unterstützt/ motiviert sich teilweise oder ganz zu waschen?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



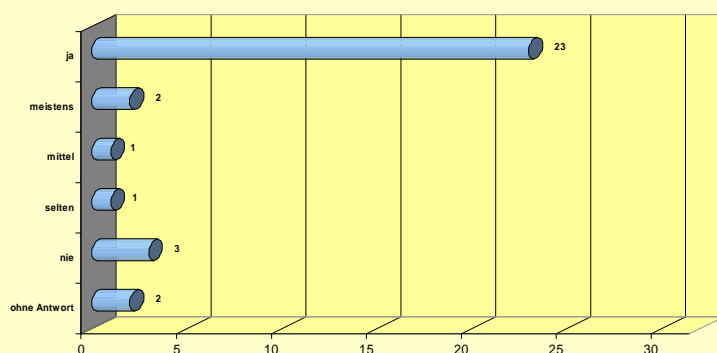
Geben die MA Ihnen Tipps und Informationen zur Pflege?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



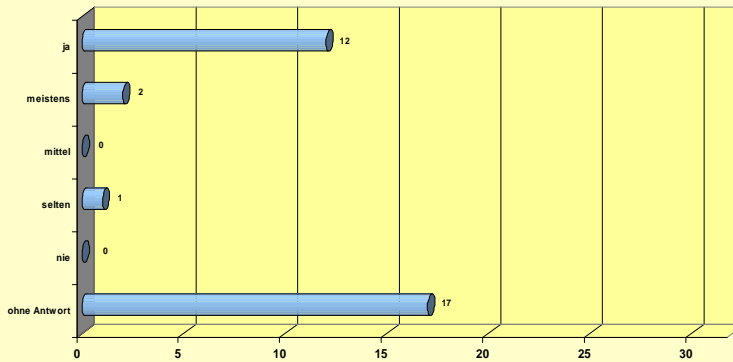
Hat sich nach einer Beschwerde etwas zum positiven geändert?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



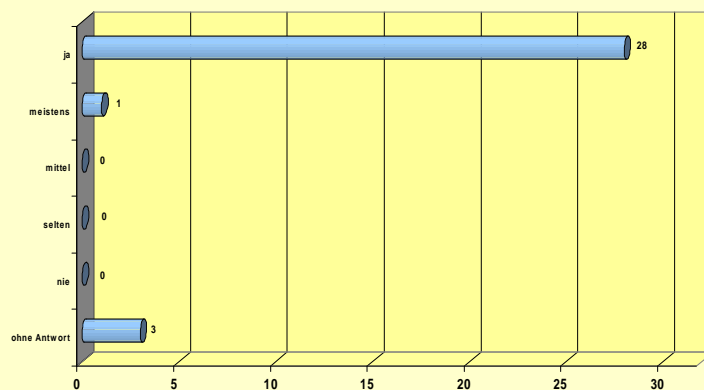
Respektieren die MA ihre Privatsphäre?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



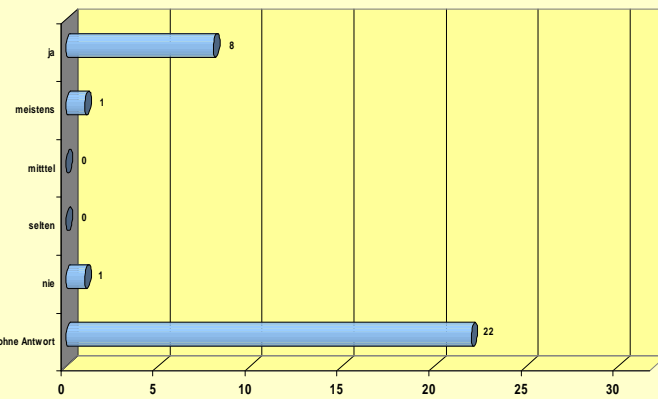
Entspricht die hauswirtschaftliche Versorgung Ihren Vorstellungen?

Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



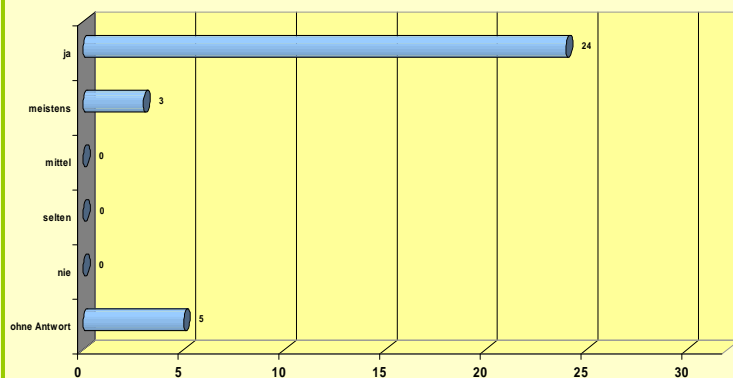
Ist der Pflegedienst bei Bedarf für Sie erreichbar und einsatzbereit?

Befragung

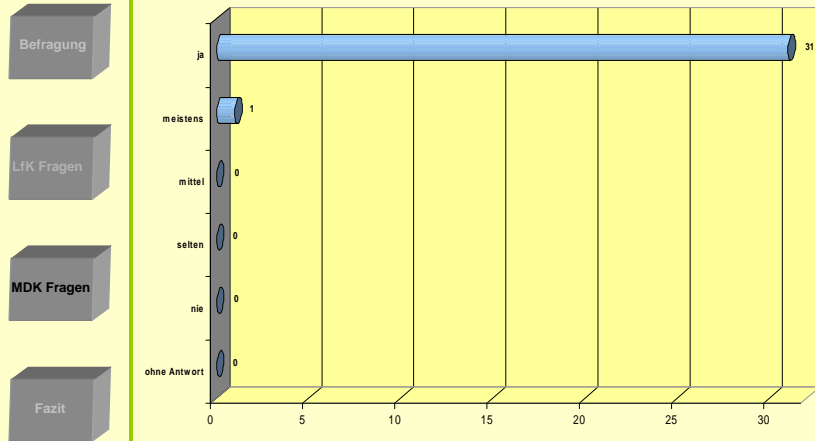
LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit



Sind die MA höflich und freundlich?



Befragung

LfK Fragen

MDK Fragen

Fazit

Fazit

Fazit



- Qualität der Pflege ist sehr hoch



- Nach Auswertung des Fragenkataloges des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen erreichen wir eine Gesamtpunktzahl von 9,05 Punkten. Dies entspricht einer Gesamtnote von 1,3.