

## Ergebnisse aus Kundenbefragung in 2008

Nachdem der Rhythmus der durchzuführenden Kundenbefragungen verändert und die Festlegung getroffen wurde, dass eine reine Kundenbefragung alle 2 Jahre durchgeführt werden soll, fand im März 2008 eine Kundenbefragung im Ambulanten Pflegedienst Andreas Ahlbach statt. Erstmals wurde die Kundenbefragung auch unter der Perspektive der 2 Standorte (Hadamar und Bad Camberg) ausgewertet. Mit dieser Unterteilung ist eine getrennte Ergebnisdarstellung und Ergebnisbewertung möglich. Es lassen sich somit Standortbezogene Maßnahmen zielgerichtet ableiten.

Von 139 angeschriebenen Kunden (2006 = 119 Kunden) gaben insgesamt 99 Kunden (Vorjahr 97 = 81,51 %) eine Rückmeldung. Dies ergibt eine Rücklaufquote von 71,22 %. Die Rücklaufquote wird durch die Geschäftsführung als sehr positiv bewertet und stellt sicher, dass die erhobenen Daten durchaus repräsentativ sind.

Folgende Ergebnisse konnten bei den Grundfragen erzielt werden:

Nr.: Frage:	Hadamar				Bad Camberg				Gesamt			
	Verschickte Bögen:	Rücklaufquote	Anzahl befragter Kunden:	Erwartungen:	Verschickte Bögen:	Rücklaufquote	Anzahl befragter Kunden:	Erwartungen:	Verschickte Bögen:	Rücklaufquote	Anzahl befragter Kunden:	Erwartungen:
	Ja sehr zufrieden	Nein im großen und ganzen zufrieden	nicht zufrieden	o.A.	Ja sehr zufrieden	Nein im großen und ganzen zufrieden	nicht zufrieden	o.A.	Ja sehr zufrieden	Nein im großen und ganzen zufrieden	nicht zufrieden	o.A.
	Qualität	Pünktlich keit	Beratung	o.A.	Qualität	Pünktlich keit	Beratung	o.A.	Qualität	Pünktlich keit	Beratung	o.A.
1 Sind Sie mit uns zufrieden? in Prozent	63 98,44%	0 0,00%		1 1,56%	34 97,14%	0 0,00%		1 2,86%	97 97,98%	0 0,00%		2 2,02%
2 Können Sie uns weiter empfehlen? in Prozent	63 98,44%	0 0,00%		1 1,56%	34 97,14%	0 0,00%		1 2,86%	97 97,98%	0 0,00%		2 2,02%
3 Beurteilung Pflege in Prozent	53 82,81%	10 15,63%	0 0,00%	1 1,56%	31 88,57%	4 11,43%	0 0,00%	0 0,00%	84 84,85%	14 14,14%	0 0,00%	1 1,01%
4 Mit Mitarbeitern zufrieden? in Prozent	52 81,25%	11 17,19%	0 0,00%	1 1,56%	33 94,29%	2 5,71%	0 0,00%	0 0,00%	85 85,86%	13 13,13%	0 0,00%	1 1,01%
5 Verwaltung zufrieden? in Prozent	60 93,75%	1 1,56%		3 4,69%	34 97,14%	0 0,00%		1 2,86%	94 94,95%	1 1,01%		4 4,04%
6 Abrechnung zufrieden? in Prozent	45 70,31%	1 1,56%		18 28,13%	32 91,43%	1 2,86%		2 5,71%	77 77,78%	2 2,02%		20 20,20%
7. Beratung zufrieden? in Prozent	61 95,31%		0 0,00%	3 4,69%	33 94,29%		0 0,00%	2 5,71%	94 94,95%		0 0,00%	5 5,05%
8. Gab es schon einmal einen Grund zur Beschwerde? in Prozent	11 17,19%	51 79,69%		2 3,13%	3 8,57%	32 91,43%		0 0,00%	14 14,14%	83 83,84%		2 2,02%
9. Erwartung in Prozent	56 41,79%	39 29,10%	37 27,61%	2 1,49%	31 37,80%	24 29,27%	26 31,71%	1 1,22%	87 40,28%	63 29,17%	63 29,17%	3 1,39%
10. Gesprächswunsch in Prozent	17 26,56%	46 71,88%		1 1,56%	4 11,43%	30 85,71%		1 2,86%	21 21,21%	76 76,77%		2 2,02%

Neben den Grundfragen wurden 2 Zusatzfragen an die Kunden gestellt. Zum einen „Mit was sind Sie unzufrieden?“ und zum anderen „Was gefällt Ihnen besonders am Ambulanten Pflegedienst?“.

Ziel war es bei den Zusatzfragen, konkrete Hinweise auf „Schwächen“ aber auch „Stärken“ des Ambulanten Pflegedienstes aus Sicht der Kunden zu erhalten.

Hier konnten folgende Erkenntnisse gewonnen werden:

Nr. 11	Standort	Anzahl	Frage Mit was sind Sie unzufrieden?	Mögliche Antworten					Gesamt
				Kompetenz der Mitarbeiter	Hygiene der Mitarbeiter	Personalwechsel innerhalb einer Tour	Zeit	Sonstiges	
	Hadamar in Prozent	64		0 0,00%	1 1,56%	8 12,50%	8 12,50%	0 0,00%	17 26,56%
	Bad Camberg in Prozent	35		0 0,00%	0 0,00%	1 2,86%	2 5,71%	0 0,00%	3 8,57%
	Gesamt in Prozent	99		0 0,00%	1 1,01%	9 9,09%	10 10,10%	0 0,00%	20 20,20%

Nr. 12	Standort	Anzahl	Frage Was gefällt Ihnen besonders am Ambulanten Pflegedienst?	Mögliche Antworten					Gesamt	
				Freundlichkeit der Mitarbeiter	Fachlichkeit der Mitarbeiter	Pünktlichkeit der Mitarbeiter	Unterstützung / Beratung bei Problemen	Erreichbarkeit des Pflegedienstes		Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
	Hadamar in Prozent	64		64 100,00%	52 81,25%	36 56,25%	41 64,06%	46 71,88%	51 79,69%	0 0,00%
	Bad Camberg in Prozent	35		31 88,57%	21 60,00%	19 54,29%	24 68,57%	22 62,86%	22 62,86%	0 0,00%
	Gesamt in Prozent	99		95 95,96%	73 73,74%	55 55,56%	65 65,66%	68 68,69%	73 73,74%	0 0,00%

Neben den konkreten Ergebnissen aus der Kundenbefragung wurden von Seiten der Kunden verschiedene Anregungen und Wünsche gegeben:

Nr. 13	Anregungen und Wünsche	Übernahme in Maßnahmenplan?				
		Hadamar	Bad Camberg	JA	Nein	Bemerkung
	Sicherstellen, dass wenn sich ein Mitarbeiter verspätet, der Kunde informiert wird		1	X		MA - Versammlung
	Gibt es eine Möglichkeit der Tagespflege		1	X		prüfen
	Sicherstellen, dass im Vertretungsfall die gleiche fachliche Kompetenz vorliegt		1	X		Planung
	Die Verwaltung bitte etwas mehr verbindlich auf die Menschen eingehen - auch Beratung -	1		X		MA - Versammlung
	Die Kommunikation mit den Angehörigen könnte verbessert werden	1		X		MA - Versammlung
	Namensschild für Mitarbeiter			X		MA - Versammlung
	Es wäre schön, wenn immer die gleiche Pflegeperson kommen kann	1		X		MA - Versammlung
	Einmal pro Jahr sollte Herr Ahlbach alle Patienten besuchen	1		X		MA - Versammlung
	Bitte auch am Wochenende gleiche Versorgungszeiten wie während der Woche	1		X		Planung
	Bessere Informationen über die Anfangszeiten	1		X		Planung

Hadamar	Bad Camberg
Wir sind mit Frau Raspel außerordentlich zufrieden	Schwester Letitia soll noch recht lange kommen. Sie hat das Herz am rechten Fleck.
Alle sind sehr lieb und nett. Wunschlos glücklich.	Keine besonderen Wünsche. Oma ist zufrieden.
Wir hoffen, dass es auch weiterhin so gut läuft	Alle Erwartungen werden erfüllt
Der Pflegedienst Ahlbach wird immer von uns weiter empfohlen	Mir gefällt die Verlässlichkeit
Alle Mitarbeiter geben keinen Anlass zur Beschwerde	Es fällt immer ein froher Spruch
	Man gehr auf meine Wünsche ein

Die Ergebnisse spiegeln ein hohe Kundenzufriedenheit wieder. Insgesamt bleibt festzustellen, dass die Kunden des ambulanten Pflegedienstes mit den Leistungen und der Leistungserbringung sehr zufrieden sind. Dies spiegelt sich auch an der

Im Rahmen einer Mitarbeiterversammlung wurden die Mitarbeitenden über die Ergebnisse, die Anregungen und Wünsche und Bemerkungen aus der Kundenbefragung 2008 informiert.

Die Hinweise aus der Kundenbefragung wurden in einen Maßnahmenplan übernommen.