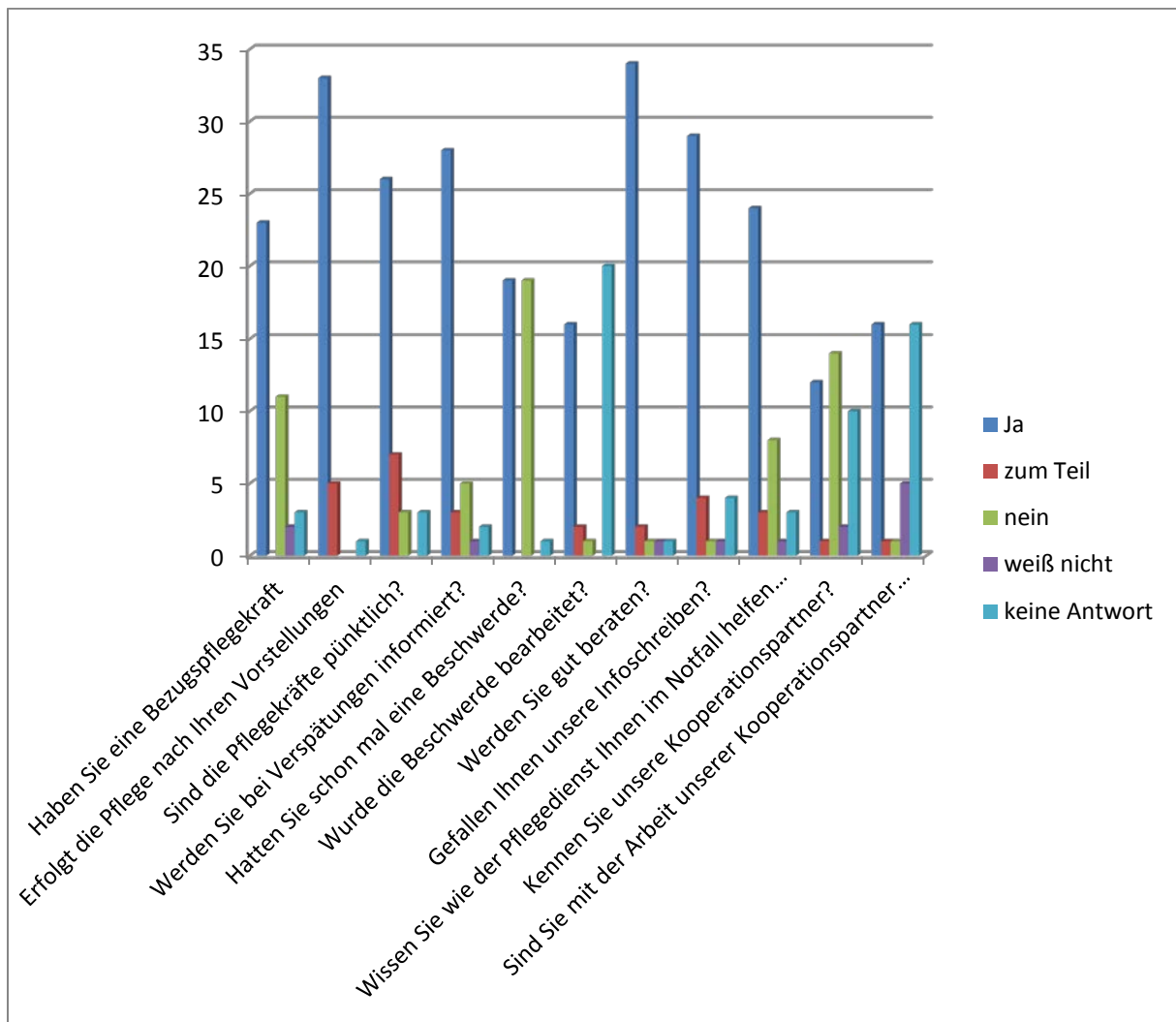


Kundenbefragung 2014



Eine Frage lautet:

Was gefällt Ihnen besonders an unserem Pflegedienst:

- Uns gefällt, dass nicht unter Zeitdruck gearbeitet wird.
- Alle Pflegerinnen und Pfleger sind sehr freundlich und bemüht
- Auch die sehr gute Unterstützung durch die Leitung ist uns besonders wichtig
- Das der Pflegedienst in der Nähe ist
- Die Freundlichkeit und Kompetenz
- Aufrichtigkeit und Zuverlässig
- Das die Möglichkeit besteht, dass zum Duschen nur zwei Mitarbeiterin kommen
- Die Pünktlichkeit
- Immer lieb und nett, sind nur selten gehetzt
- Freundlichkeit , nett, Hilfsbereit
- Telefonische Erreichbarkeit
- Das Pflgeteam ist sehr aufmerksam und freundlich
- Kompetenz und Menschlichkeit

- Die Mitarbeiter sind freundlich, zuvorkommend und geben sich große Mühe
- Kooperation zwischen Hausarzt und Pflegedienst sowie der Krankenkasse
- Alle sind sehr nett und freundlich, geben Tipps und Ratschläge, alles sehr gut.
- Allgemein freundliche Mitarbeiter
- Die Zusammenarbeit mit dem Pflegedienst ist gut. Mir gefällt, dass der Pflegedienst als Person nicht zu oft wechselt

Verbesserungsvorschläge und Kritik (die Klammern sind die Kommentare durch den Qualitätsbeauftragten):

- Eine schnellere Zusendung der Rechnungen (leider nicht möglich, erklärt im Rundschreiben)
- Unterschied zwischen Betreuungs- und Verhinderungspflege (Wird im Rundschreiben erklärt)
- Vorstellung neuer Hilfsmittel im Rundschreiben
- Wechsel von Pflegepersonal (Wir versuchen es zu vermeiden durch einsetzen von Pflegebezugskräften, was leider aber nicht immer klappt)
- Beim Duschen die Haare besser Spülen (Sollte ein Kunde das Gefühl haben, dass die Haare nicht ausreichend gespült sind, muss direkt bei der Pflegekraft Bescheid gegeben werden – Zusätzlich wurde die Grundpflege aber als Fortbildungsvorschlag aufgenommen)
- Verbesserungen sind immer willkommen (Dies ist der Grund für eine Kundenbefragung)
- Für mich ist es wichtig, 1 – 2 mal im Monat meine Ehefrau im Pflegeheim zu besuchen (Für den benannten Kunden wurde eine Begleitung organisiert - Begleitungen sind selbstverständlich und können über die Pflegeversicherung abgerechnet werden)