



Ambulanter Pflegedienst
Kath. Sozialstation Forbach-Weisenbach e. V.

Kath. Sozialstation * Murgtalstr. 12 * 76596 Forbach

Kath. Sozialstation
Forbach-Weisenbach e.V.
Murgtalstr. 12
76596 Forbach
Tel (07228) 96 05 75
Fax (07228) 96 97 663
Internet: www.sst-forbach.de
E-Mail: info@sst-forbach.de

Auswertung der Kundenbefragung 2017

Nach einer Pause von drei Jahren haben wir im Mai dieses Jahres wieder eine Befragung aller Patienten, Kunden und Bewohner des Betreuten Wohnens durchgeführt.

Getrennt nach den Bereichen Pflege, Hauswirtschaft, Essen auf Rädern, Betreuungsangebote in Gruppen oder zu Hause und Service im Betreuten Wohnen "Haus Nepomuk" wurden Fragen zur Qualität der erbrachten Dienstleistung, Hygiene, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Kompetenz der Mitarbeiter, Umgang mit Beschwerden, Beratungsleistungen und Kenntnis über die Leistungspalette der Sozialstation gestellt.

Hierbei variieren die Fragen je nach Themengebiet. So werden beim Essen auf Rädern den Fragen nach der Qualität der Speisen, Portionsgrößen, Geschmack und Vielfalt in der Auswahl der Speisen besondere Beachtung geschenkt.

Leider blieb die Teilnehmerquote leicht hinter den bisherigen Umfragen zurück und lag im Durchschnitt bei 49 %

Geht man von der Annahme aus, dass es jeweils unterschiedliche Personen waren, die die Fragebögen beantwortet haben, ergibt sich ein erstaunliches Bild: von allen exakt 300 Befragten hatten nur 8 Personen angegeben, nicht über unser umfangreiches Unterstützungsangebot Bescheid zu wissen. Das zeugt von guter Wirksamkeit unserer Werbemedien und von einem hohen Maß an Akzeptanz und Bekanntheit unseres Dienstes in Weisenbach und Forbach.

Damit einher geht auch die hohe Zufriedenheit der Dienstleistung. Dies wurde besonders in den frei formulierten Textteilen zum Ausdruck gebracht. Im Pflegebereich wurden 23 persönliche Erfahrungen geschildert. 20 Äußerungen waren sehr positiv, drei Personen hatten kritische Anmerkungen gemacht.



Mitglied im
Caritasverband

Sparkasse Rastatt Gernsbach
BLZ 665 500 70
Konto Nr. 60 800 430
IBAN: DE 19 6655 0070 0060 8004 30
BIC: SOLADES1RAS

Volksbank Baden-Baden / Rastatt
BLZ 662 900 00
Konto Nr. 58 026 000
IBAN: DE50 6629 0000 0058 0260 00
BIC: VBRADE6K

Beispielhaft sei hier erwähnt. „Klasse Team. Tolle Leistung und Qualität. Hut ab und vielen Dank“, „...geschulte Schwestern. Kompliment!“, „Pünktlichkeit, Fürsorge und Beratung lobe ich besonders“. Kritisiert wurde z.B. der Wasserverbrauch während der Dusche.

Auch der zweitgrößte Bereich der Sozialstation, der Hauswirtschaft wartet mit Bestnote auf. In den Bereichen Hygiene, Freundlichkeit, Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit wurden ausschließlich positive Antworten gegeben. Kurz und gut waren die wörtlichen Anmerkungen: „wir sind vollauf zufrieden“ oder „alles gut“ war der Tenor.

Im Vergleich zu früheren Umfrageergebnissen wurden beim Essen auf Rädern in den Bereichen Qualität der Nahrungsmittel, Abwechslung im Speiseplan, Preis- Leistungsverhältnis, Portionsgrößen und der Hilfsbereitschaft und Freundlichkeit der Fahrer nicht eine Negativmeinung abgegeben. Bei den wenigen Anmerkungen halten sich kritische (Zusammensetzung des Menüs) und lobende Äußerungen die Waage.

Im Betreuten Wohnen wurden besonders die Mitarbeiter gelobt. Nur ein Drittel der Bewohner nutzten das Angebot, ihre Meinung zur Dienstleistung und der Konzeption des Hauses abzugeben. Zur Frage nach der Organisation der Ausflüge, den Zielen und der Durchführung antworteten vier Bewohner mit „zufrieden“, jeweils zwei waren teilweise oder nicht zufrieden.

Das Team der Betreuerinnen hat das beste Umfrageergebnis erzielt. Betreute Senioren in den Gruppen oder im Privathaushalt waren ausnahmslos zufrieden. Unterstrichen wurden die Angaben noch durch Worte wie: „alles Prima. Note 1“ oder „Alles läuft zuverlässig und unaufdringlich“

Das die Summe sehr gute Ergebnis erfreut sehr und wird nun dazu dienen, die Dienstleistung weiter zu verbessern und die Angebote noch näher am Kundenwunsch auszurichten. Vorstandschaft und Mitarbeiter werden beleuchten, welche Anmerkungen und Wünsche in Zukunft realisierbar sein könnten.

Sabine Weiler

Forbach, den 17.07.2017