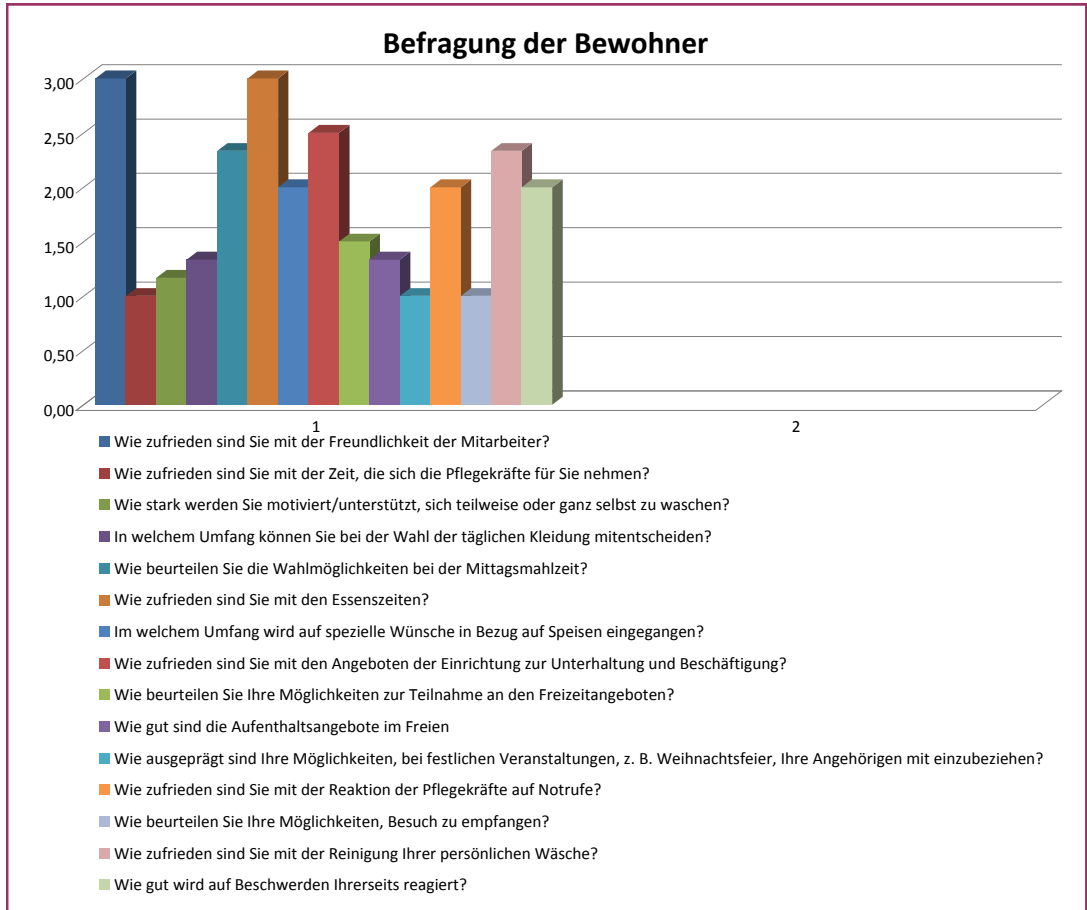


Auswertung von Zufriedenheitsabfragen

Anwendungshinweis: Tragen Sie als erstes die Anzahl der zurückgegebenen Fragebögen ein. Anschließend addieren Sie die Wertungen der zurückgegebenen Fragebögen zu jeder Frage und tragen die so jeweils ermittelte Punktzahl in die Tabelle ein. Sie erhalten auf diese Weise zunächst automatisch den Mittelwert und sodann eine grafische Darstellung der Ergebnisse, die es Ihnen ermöglicht, Optimierungspotenzial deutlich zu machen und Ihre Leistungen zu verbessern. Je höher/länger der Balken zu der jeweiligen Frage ausfällt, umso besser ist das Ergebnis. Nur die gelben Felder werden ausgefüllt. Falls Sie die Fragen verändern möchten, lässt sich der der Blattschutz ohne Passwort aufheben.

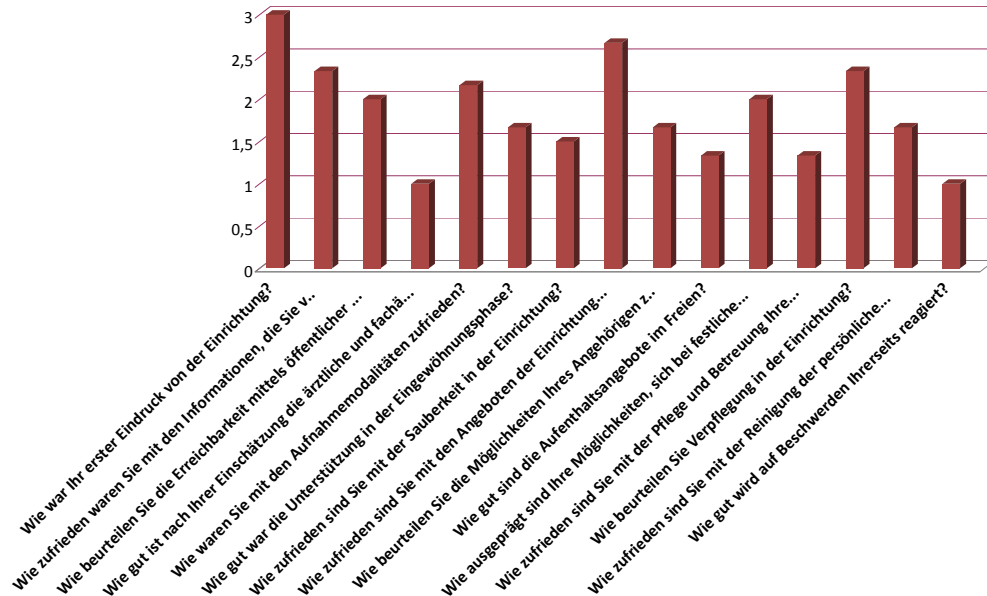
Anzahl der zurückgegebenen Bögen	12
----------------------------------	----

Befragung der Bewohner	Punktzahl	Mittelwert
1. Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter?	36	3,00
2. Wie zufrieden sind Sie mit der Zeit, die sich die Pflegekräfte für Sie nehmen?	12	1,00
3. Wie stark werden Sie motiviert/unterstützt, sich teilweise oder ganz selbst zu waschen?	14	1,17
4. In welchem Umfang können Sie bei der Wahl der täglichen Kleidung mitentscheiden?	16	1,33
5. Wie beurteilen Sie die Wahlmöglichkeiten bei der Mittagsmahlzeit?	28	2,33
6. Wie zufrieden sind Sie mit den Essenzeiten?	36	3,00
7. Im welchem Umfang wird auf spezielle Wünsche in Bezug auf Speisen eingegangen?	24	2,00
8. Wie zufrieden sind Sie mit den Angeboten der Einrichtung zur Unterhaltung und Beschäftigung?	30	2,50
9. Wie beurteilen Sie Ihre Möglichkeiten zur Teilnahme an den Freizeitangeboten?	18	1,50
10. Wie gut sind die Aufenthaltsangebote im Freien	16	1,33
11. Wie ausgeprägt sind Ihre Möglichkeiten, bei festlichen Veranstaltungen, z. B. Weihnachtsfeier, Ihre Angehörigen mit einzubeziehen?	12	1,00
12. Wie zufrieden sind Sie mit der Reaktion der Pflegekräfte auf Notrufe?	24	2,00
13. Wie beurteilen Sie Ihre Möglichkeiten, Besuch zu empfangen?	12	1,00
14. Wie zufrieden sind Sie mit der Reinigung Ihrer persönlichen Wäsche?	28	2,33
15. Wie gut wird auf Beschwerden Ihrerseits reagiert?	24	2,00



Befragung der Angehörigen		Punktzahl	Mittelwert
1.	Wie war Ihr erster Eindruck von der Einrichtung?	36	3
2.	Wie zufrieden waren Sie mit den Informationen, die Sie von der Einrichtung erhielten?	28	2,33
3.	Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit mittels öffentlicher Verkehrsmittel?	24	2,00
4.	Wie gut ist nach Ihrer Einschätzung die ärztliche und fachärztliche Betreuung?	12	1,00
5.	Wie waren Sie mit den Aufnahmemodalitäten zufrieden?	26	2,17
6.	Wie gut war die Unterstützung in der Eingewöhnungsphase?	20	1,67
7.	Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit in der Einrichtung?	18	1,50
8.	Wie zufrieden sind Sie mit den Angeboten der Einrichtung zur Unterhaltung und Beschäftigung?	32	2,67
9.	Wie beurteilen Sie die Möglichkeiten Ihres Angehörigen zur Teilnahme an Beschäftigungsangeboten?	20	1,67
10.	Wie gut sind die Aufenthaltsangebote im Freien?	16	1,33
11.	Wie ausgeprägt sind Ihre Möglichkeiten, sich bei festlichen Veranstaltungen oder sonstigen Aktivitäten einzubringen?	24	2,00
12.	Wie zufrieden sind Sie mit der Pflege und Betreuung Ihres Angehörigen?	16	1,33
13.	Wie beurteilen Sie Verpflegung in der Einrichtung?	28	2,33
14.	Wie zufrieden sind Sie mit der Reinigung der persönlichen Wäsche Ihres Angehörigen?	20	1,67
15.	Wie gut wird auf Beschwerden Ihrerseits reagiert?	12	1,00

Befragung der Angehörigen



Befragung der Mitarbeiter		Punktzahl	Mittelwert
1.	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem persönlichen Arbeitsumfeld?	28	2,33
2.	Wie beurteilen Sie Ihre Möglichkeiten in der Einrichtung, sich fachlich auf aktuellem Stand zu halten?	24	2,00
3.	Wie stark werden Sie motiviert/unterstützt, sich weiterzuqualifizieren?	26	2,17
4.	Wie zufrieden sind Sie mit den Angeboten der Einrichtung zur Fort- und Weiterbildung?	20	1,67
5.	Wie beurteilen Sie die Einarbeitung neuer Mitarbeiter?	16	1,33
6.	Wie zufrieden sind Sie mit den internen Kommunikationsmöglichkeiten?	18	1,50
7.	Im welchem Umfang wird auf spezielle Wünsche in Bezug auf Arbeitszeiten eingegangen?	36	3,00
8.	In welchem Umfang können Sie bei Veränderungen in der Organisation mitwirken?	28	2,33
9.	Wie beurteilen Sie Ihre Möglichkeiten zur Teilnahme an besonderen Projekten?	22	1,83
10.	Wie gut wurden Sie in die Bedienung von Geräten (auch Medizinprodukte) eingewiesen?	16	1,33
11.	Wie ausgeprägt sind Ihre Möglichkeiten, sich über wichtige Vorgänge in der Einrichtung zu informieren?	26	2,17
12.	Wie zufrieden sind Sie mit der Ausstattung an Hilfsmitteln (Geräten), die die Arbeit erleichtern?	12	1,00
13.	Wie beurteilen Sie Ihre Möglichkeiten, sich beruflich in der Einrichtung weiterzuentwickeln?	12	1,00
14.	Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Möglichkeiten, Verbesserungen vorzuschlagen?	16	1,33
15.	Wie gut wird auf Beschwerden Ihrerseits reagiert?	12	1,00

