

K u n d e n - F r a g e b o g e n

für die Gütesiegel-

verleihung

- Tages- und Kurzzeit-

pflegeeinrichtungen -
(solitär)

Das Tages- und Kurzzeitpflegehaus, in dem Sie betreut und gepflegt werden oder wurden, hat bei mir die Verleihung eines Gütesiegels beantragt. Hierbei ist Kernpunkt, die Erfahrungen der Besucherinnen und Besucher des Hauses in meine Entscheidung mit einfließen zu lassen. Bei der Frage, ob ein Gütesiegel verliehen werden kann, werden die Erfahrungen der Kundinnen und Kunden - also Ihre - in den Mittelpunkt gestellt. Hierfür wurde der nachfolgende Fragebogen entwickelt.

Sie sind oder waren:

Besucher/In der Tagespflege

Besucher/In der Kurzzeitpflege

Dieser Fragebogen wurde:

- von mir ausgefüllt
- von einem Angehörigen ausgefüllt
- wir haben ihn gemeinsam ausgefüllt
- _____

(Zutreffendes bitte jeweils ankreuzen - Danke!)

1. Frageblock:
Allgemeine Fragen -
gültig für Besucherinnen und Besucher der Tages- und Kurzzeitpflege

"Wie ist das Vertragsverhältnis zustande gekommen?"

1.	Wie sind Sie auf Ihr Tages- und Kurzzeitpflegehaus aufmerksam geworden? <input type="checkbox"/> konkrete Empfehlung <input type="checkbox"/> Branchen- oder Telefonbuch <input type="checkbox"/> Sozialdienst eines Krankenhauses <input type="checkbox"/> Arzt/Ärztin <input type="checkbox"/> Internet (z. B.: Pflegeportal für die Region Aachen) <input type="checkbox"/> ich wusste einfach, dass es das Haus gibt und hab mich dort erkundigt <input type="checkbox"/> _____
2.	Hat eine Erstberatung stattgefunden über die Leistungen der Tages- bzw. Kurzzeitpflege stattgefunden? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> war nicht erforderlich
3.	Wie war in dem Beratungsgespräch die Information bezüglich der notwendigen pflegerischen Leistungen in Ihrem Fall? <input type="checkbox"/> sehr gut <input type="checkbox"/> gut <input type="checkbox"/> zufriedenstellend <input type="checkbox"/> war nicht zufrieden
4.	Wie war die Information bezüglich der Kosten der Pflegeleistungen und ihrer Finanzierung? <input type="checkbox"/> sehr gut <input type="checkbox"/> gut <input type="checkbox"/> zufriedenstellend <input type="checkbox"/> war nicht zufrieden
5.	Erhielten Sie im Beratungsgespräch Informationen über ergänzende Leistungen der Pflegeversicherung (z. B.: Verhinderungspflege, Hilfsmittel)? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> war nicht erforderlich
6.	Erhielten Sie auch nach Vertragsabschluss noch weitere Beratung oder Information? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> war nicht erforderlich
7.	Gab es im Nachhinein etwas, worüber Sie sich nicht informiert fühlten rund um die Versorgung durch Ihr Tages- und Kurzzeitpflegehaus? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

Falls ja, können Sie kurz schildern, worüber Sie sich nicht informiert fühlten?

8. Wurden Sie über den oder die Bewohnerfürsprecher/-in Ihres Tages- und Kurzzeitpflegehauses informiert?

ja nein

9. Wurden Sie über das Schlichtungs-Verfahren beim Ombudsman und seine Möglichkeiten informiert?

ja nein

Hier ist noch Platz für weitere, erläuternde Angaben zu diesen Fragen:

2. Frageblock

Spezielle Fragen für die Tagespflege

(Bitte nur von Besucherinnen und Besuchern der Tagespflege auszufüllen!)

1.	Sind Sie mit dem Essen zufrieden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
2.	Erhalten Sie ausreichend Getränke?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
3.	Ist das Personal freundlich?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
4.	Würden Sie sagen, dass das Personal gut auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse eingeht?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
5.	Wird Ihr Tag abwechslungsreich und auf Ihre speziellen Bedürfnisse zugeschnitten gestaltet?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
6.	Gibt es einen Fahrdienst, der Sie bringt und wieder abholt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
<p>Falls ja, ist der Fahrdienst verlässlich (pünktlich?)</p> <p><input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein</p>		
7.	Hatten Sie schon einmal einen Grund für eine Beschwerde oder Beanstandung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
<p>Falls ja, wie ist das Tagespflegehaus damit umgegangen?</p> <p><input type="checkbox"/> Sie hatten ein offenes Ohr für mein Anliegen und haben mit mir nach einer Lösung gesucht</p> <p><input type="checkbox"/> Erfreut waren sie nicht gerade, aber dennoch gesprächsbereit</p> <p><input type="checkbox"/> Sie haben abgewieгelt und wollten nichts davon hören</p>		
<p><input type="checkbox"/> _____ _____ _____</p>		

8. Hat Ihr Tagespflegehaus schon einmal eine Kundenbefragung durchgeführt?
 ja nein

Falls ja, haben Sie daran teilgenommen?

ja nein

Wiederum falls ja, hatten Sie danach den Eindruck, dass sich infolge der Befragung etwas verändert/verbessert hat?

ja nein

Könnten Sie kurz schildern, was sich verändert/ verbessert hat?

9. Sind Sie mit der Betreuung zufrieden?
 ja nein

10. Fühlen Sie sich in der Atmosphäre des Hauses wohl?
 ja nein

11. Wie oft beanspruchen Sie die Tagespflege in der Woche?
 1 - 2 mal
 3 - 4 mal
 5 - 7 mal

12. Würden Sie das Haus weiterempfehlen?
 ja nein

Hier ist noch Platz für weitere, erläuternde Angaben zu diesen Fragen:

3. Frageblock

Spezielle Fragen für die Kurzzeitpflege

(Bitte nur von Besucherinnen und Besuchern der Kurzzeitpflege auszufüllen!)

1.	Wie oft haben Sie die Kurzzeitpflege in diesem Haus bisher in Anspruch genommen? <input type="checkbox"/> 1 mal <input type="checkbox"/> 2 - 3 mal <input type="checkbox"/> 4 - 5 mal <input type="checkbox"/> noch öfter
2.	Sind/waren Sie mit dem Essen zufrieden? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
3.	Achtet /-e die Einrichtung darauf, dass Sie genug Flüssigkeit zu sich nehmen? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
4.	Gibt/gab es feste Uhrzeiten für die erforderliche Pflege? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
5.	Haben/hatten Sie Einfluss auf diese Uhrzeiten? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ist nicht erforderlich
6.	Sind/waren Sie mit der durchgeführten Pflege zufrieden? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
7.	Hatten Sie schon einmal einen Grund für eine Beschwerde oder Beanstandung? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein Falls ja , wie ist das Kurzzeitpflegehaus mit umgegangen? <input type="checkbox"/> sie hatten ein offenes Ohr für mein Anliegen und haben mit mir nach einer Lösung gesucht <input type="checkbox"/> erfreut waren sie nicht gerade, aber dennoch gesprächsbereit <input type="checkbox"/> sie haben abgewiebelt und wollten nichts davon hören <input type="checkbox"/> _____ _____ _____
8.	Fühlen/fühlten Sie sich beim Pflegepersonal gut aufgehoben? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

9. Ist/war das (gesamte) Personal freundlich?
 ja nein

10. Sind/waren Sie mit der sonstigen Betreuung zufrieden?
 ja nein

11. Fühlen/fühlten Sie sich in der Atmosphäre des Hauses wohl?
 ja nein

12. Würden Sie das Haus weiterempfehlen?
 ja nein

Hier ist noch Platz für weitere, erläuternde Angaben zu diesen Fragen:

Mein abschließendes Urteil:

Alles in allem

- bin ich mit dem Tages- und Kurzzeitpflegehaus **äußerst zufrieden**.
- bin ich mit dem Tages- und Kurzzeitpflegehaus **sehr zufrieden**.
- bin ich mit dem Tages- und Kurzzeitpflegehaus **zufrieden**.
- könnte** das Tages- und Kurzzeitpflegehaus schon **besser sein**.
- würde/werde ich** das Tages- und Kurzzeitpflegehaus **nicht mehr in Anspruch nehmen**.

(Zutreffendes bitte unbedingt ankreuzen!)

Mein Name, Wohnort und Adresse (der zu pflegenden Person!)

Datum und Unterschrift:

Datenschutzrechtliche Hinweise:

Ich darf Sie zum Abschluss auf folgende datenschutzrechtliche Punkte hinweisen:

1. die Beantwortung der vorstehenden Fragen geschieht auf **rein freiwilliger Basis**; Sie sind zur Beantwortung einer, mehrerer oder aller Fragen in keiner Weise verpflichtet (damit entspricht diese Kundbefragung den Anforderungen des § 13 Abs. 2b des Landesdatenschutzgesetzes -DSD);
2. die Beantwortung wird in anonymisierter Form erfasst und ausgewertet; ich stelle sicher, dass keine Rückschlüsse auf eine bestimmte Person möglich sein werden (hiermit erfüllt die Kundenbefragung die Vorgaben des § 12 Abs. 1 DSD);
3. die vorstehenden personenbezogenen Daten (Name und Anschrift) werden nur für die Dauer der Durchführung und Auswertung dieser Kundenbefragung erfasst und danach sofort gelöscht. Die Erfassung der personenbezogenen Daten dient der Sicherstellung evtl. Nachfragen im Rahmen dieser Befragung (hiermit werden die Vorgaben des § 19 Abs. 3b DSD erfüllt).