



Interne Qualitätsprüfung 2011

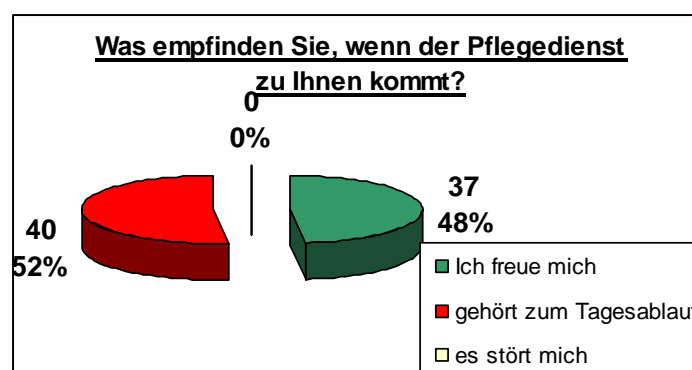
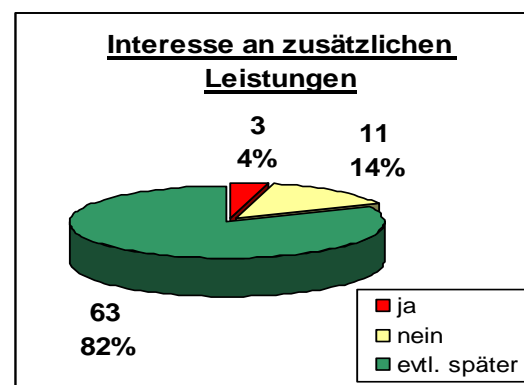
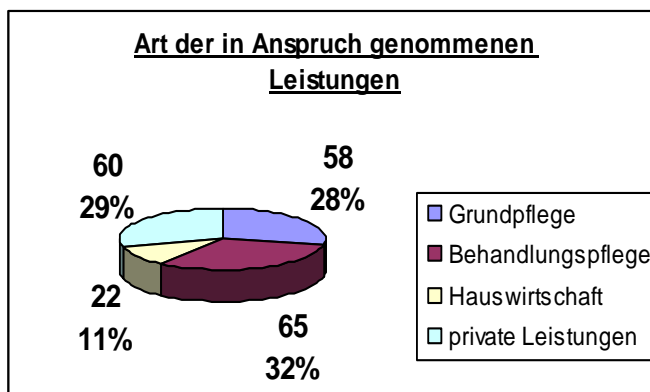
-Kundenzufriedenheitsanalyse-

Eine empirische Analyse von der Hochschule Neubrandenburg

Pflegedienste Heinrich & Heinrich
17489 Greifswald, Fr. Loeffler- Straße 20

Gut
1,9

An der Befragung haben **77 Kunden** teilgenommen.



Gestellte Fragen	Bewertung (Durchschnittsnote)
Begegnet Ihnen das Pflegepersonal freundlich, aufgeschlossen und taktvoll?	1,21
Erscheint das Pflegepersonal grundsätzlich gepflegt?	1,17
Das Pflegepersonal geht immer auf meine individuellen Wünsche ein!	1,25
Hält sich das Personal an die mit Ihnen vereinbarten Besuchszeiten?	1,46
Nimmt sich das Personal genügend Zeit für Sie?	1,75
Meldet sich das Personal vorher, wenn es die vereinbarte Zeit nicht einhalten kann?	1,79
Kommt eine Pflegekraft bevorzugt zu Ihnen?	4,18
Kennen sie die Berufsbezeichnung des Personals?	4,22
Wie zufrieden sind sie mit der Vermittlung von Serviceleistungen durch die Pflegekraft?	1,12
Wie fühlen Sie sich insgesamt von den Pflegekräften versorgt?	1,7
Der Pflegedienst ist telefonisch stets gut zu erreichen?	1,32
Der Pflegedienst verfügt über genügend Informationsmaterial!	1,96
Wie würden sie den Pflegedienst Heinrich & Heinrich insgesamt bewerten?	1,56
<u>Gesamtnote</u>	1,9

Eine detaillierte Analyse finden sie auf der Internetseite vom Pflegedienst Heinrich & Heinrich → www.heinrich-heinrich.de

Ich bedanke mich an dieser Stelle noch mal ganz herzlich bei allen Kunden, die an der Befragung teilgenommen haben und bei allen Mitarbeitern, die mir mit Rat und Tat zur Seite standen.

Mit freundlichen Grüßen
 Sophia Guse (Studentin d. Hochschule Neubrandenburg, 4. Semester Pflegewissenschaften)

Greifswald, den 17.06.2011