

# Kundenzufriedenheitsbefragung 2016

im  
Evangelischen Altenzentrum Ohligs gGmbH

---

## Bewertung des Mittelwertes im Ampelsystem:

Note 1 (bis 1,5) = **gelb**    Note 2 (bis 2,5) = **grün**    Note 3 (bis 3,5) = **rot**

---

## Auswertung

### Gesamt /Mittelwert zur erhobenen Kundenzufriedenheitsbefragung

**Note 1,5** = **90 %** in der prozentualen Gewichtung

### Anregungen zu Verbesserungen, Wünsche und/oder Kritik:

Die im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragung von den Bewohnern angegebenen Anregungen zu Verbesserungen, Wünsche und/oder Kritik werden in der Steuerungsgruppe thematisiert.

### Festgelegtes Qualitätsziel im Unternehmen

Erreichung einer hohen Kundenzufriedenheit:

Kennzahl 80%

### Ergebnis

Das Qualitätsziel des Evangelischen Altenzentrums Ohligs gGmbH wurde erreicht.

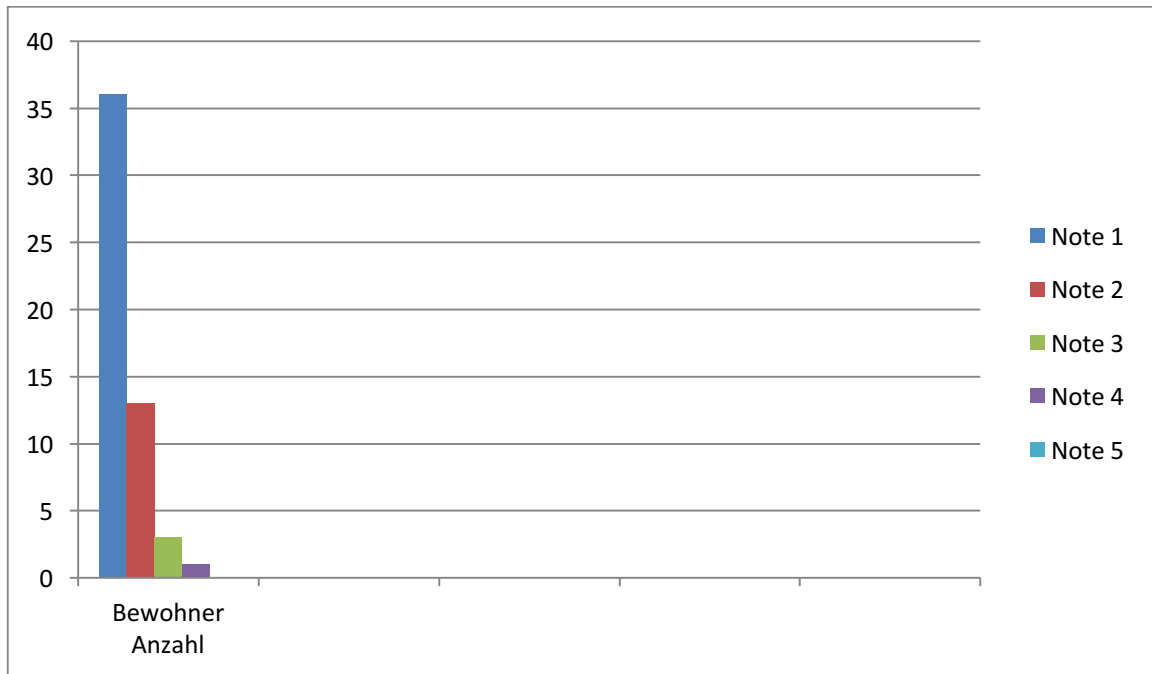
# Kundenzufriedenheitsbefragung 2016

## im

### Evangelischen Altenzentrum Ohligs gGmbH

---

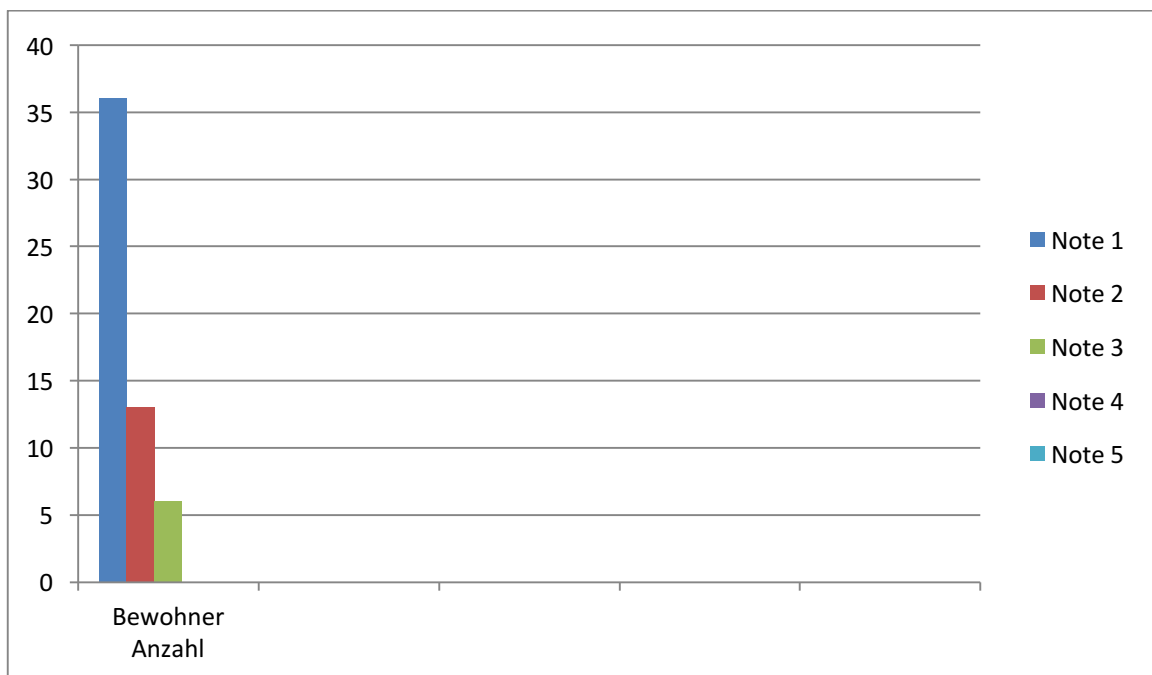
Fühlen Sie sich im Evangelischen Altenzentrum wohl?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 52    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,4

---

Sind die Mitarbeiter freundlich und zuvorkommend?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 52    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,4

---

# Kundenzufriedenheitsbefragung 2016

## im

### Evangelischen Altenzentrum Ohligs gGmbH

---

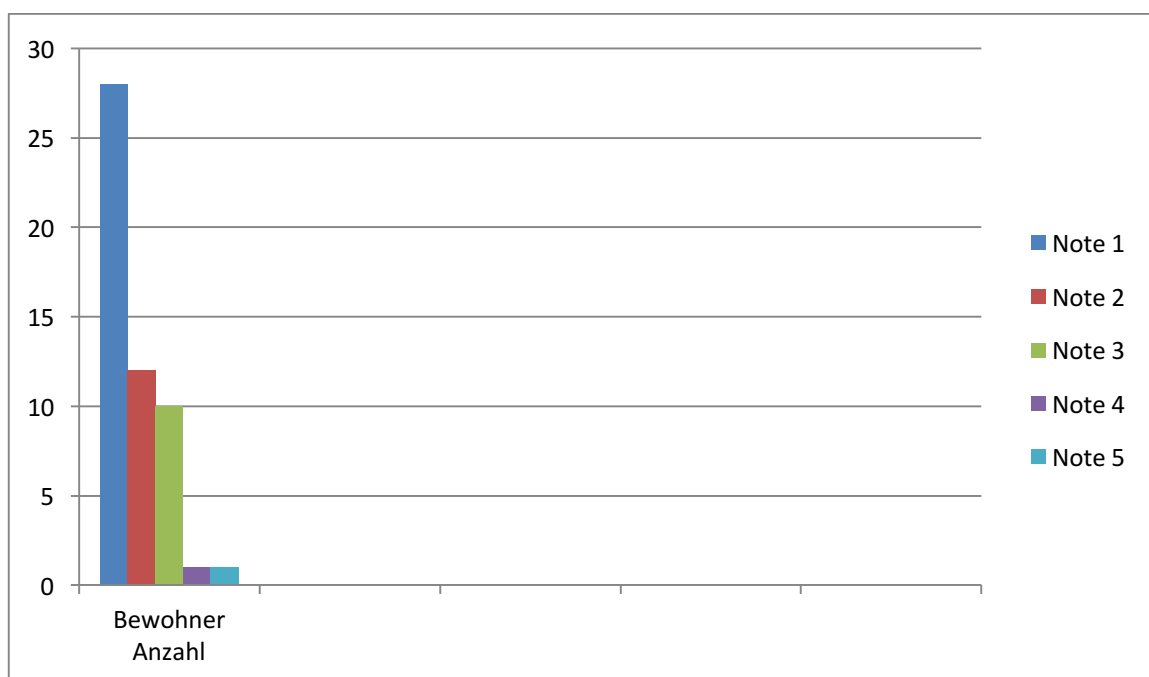
Entspricht das Erscheinungsbild unserer Mitarbeiter Ihren Vorstellungen?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 54    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,3

---

Lassen sich die Mitarbeiter genügend Zeit für Sie in den Pflegeeinsätzen?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 51    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,7

---

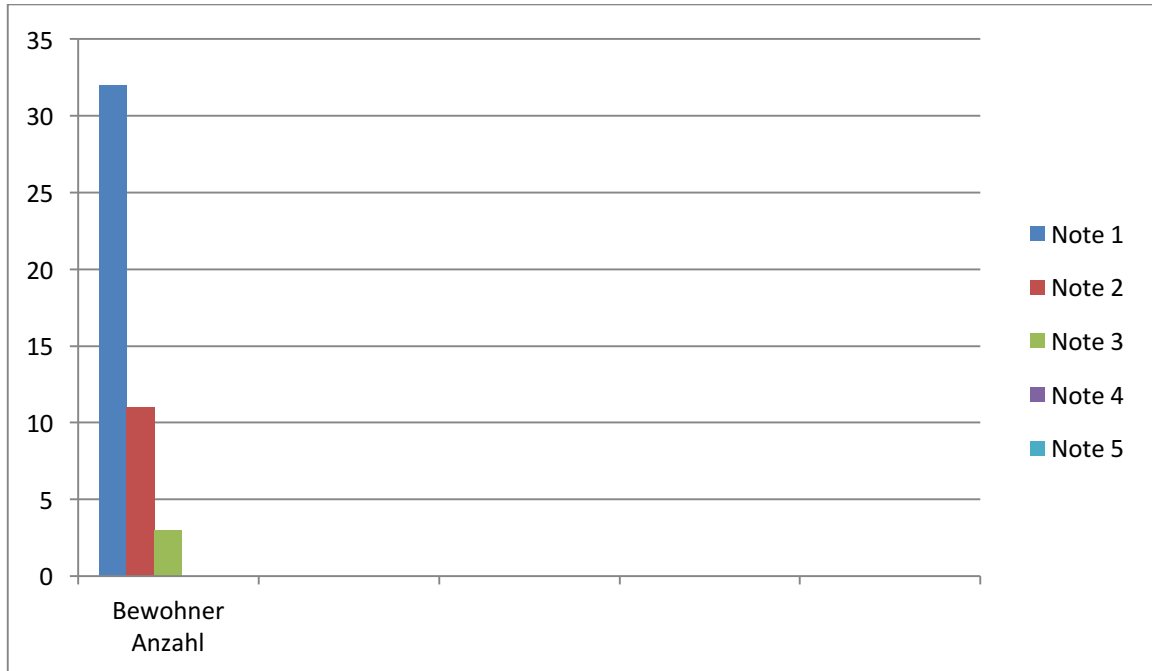
# Kundenzufriedenheitsbefragung 2016

## im

### Evangelischen Altenzentrum Ohligs gGmbH

---

Unterstützen und motivieren die Mitarbeiter Sie während der Pflegehandlungen?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 46    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,5

---

Kommen überwiegend die gleichen Mitarbeiter zu Ihnen?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 53    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,8

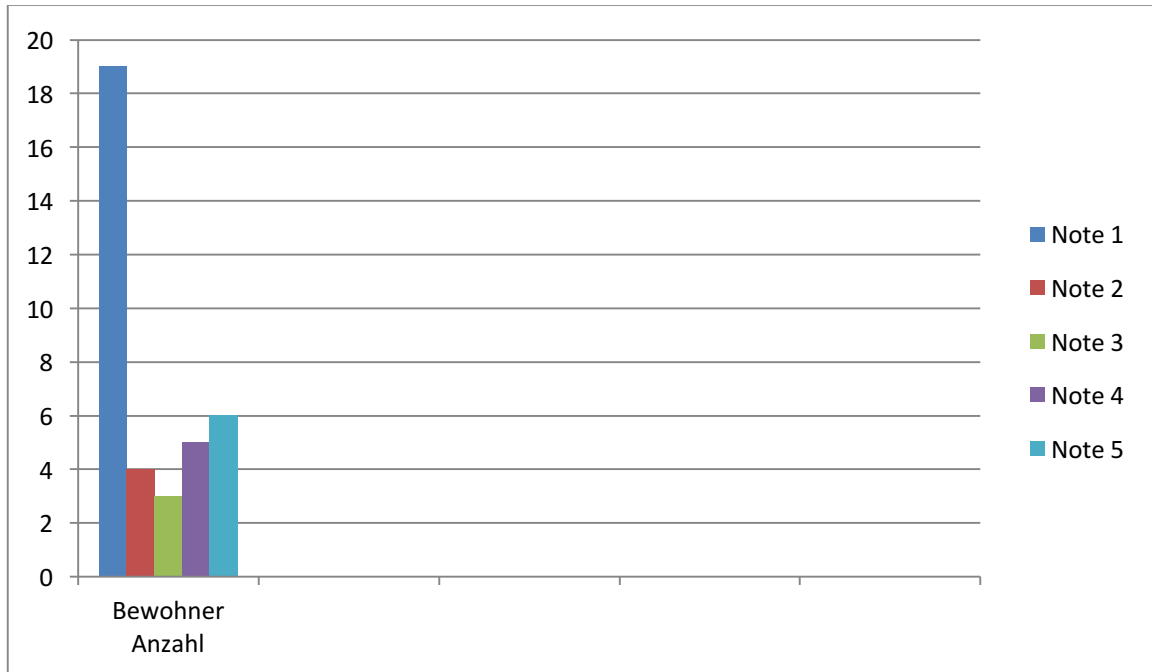
---

# Kundenzufriedenheitsbefragung 2016

## im

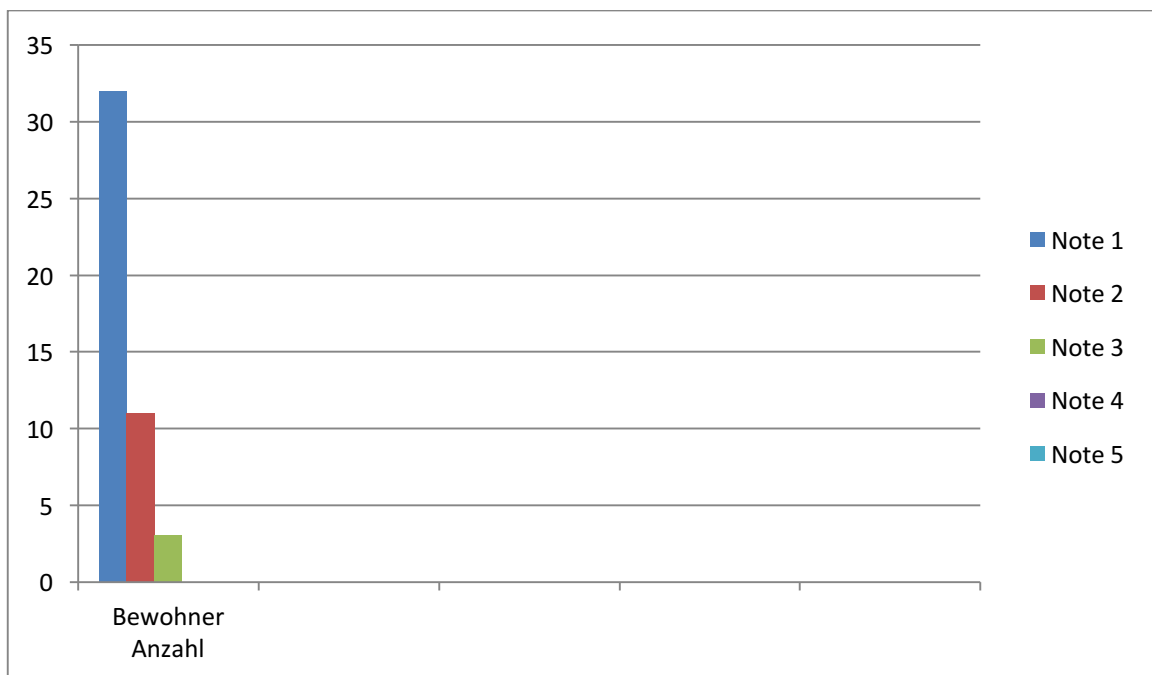
### Evangelischen Altenzentrum Ohligs gGmbH

Fragen die Mitarbeiter welche Kleidung Sie anziehen möchten?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 32 Mittelwert zur Zufriedenheit: 2,5

Wird mit Ihnen der Zeitpunkt der grundpflegerischen Versorgung abgestimmt bzw. Ihre bevorzugte Weckzeit berücksichtigt?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 46 Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,4

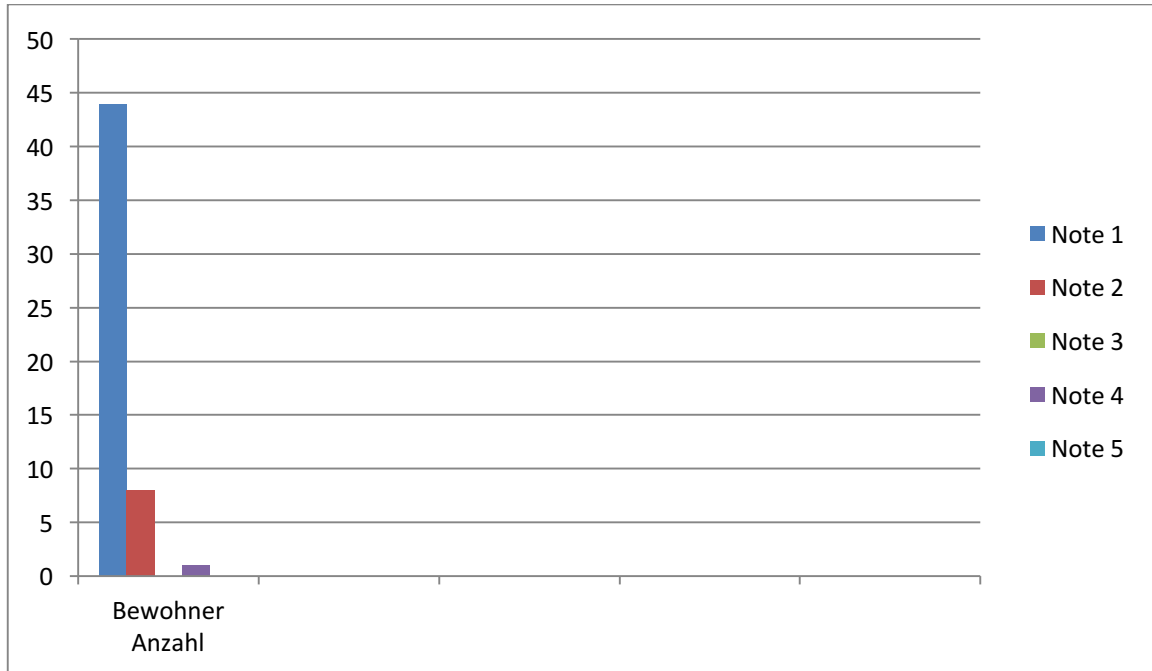
# Kundenzufriedenheitsbefragung 2016

## im

### Evangelischen Altenzentrum Ohligs gGmbH

---

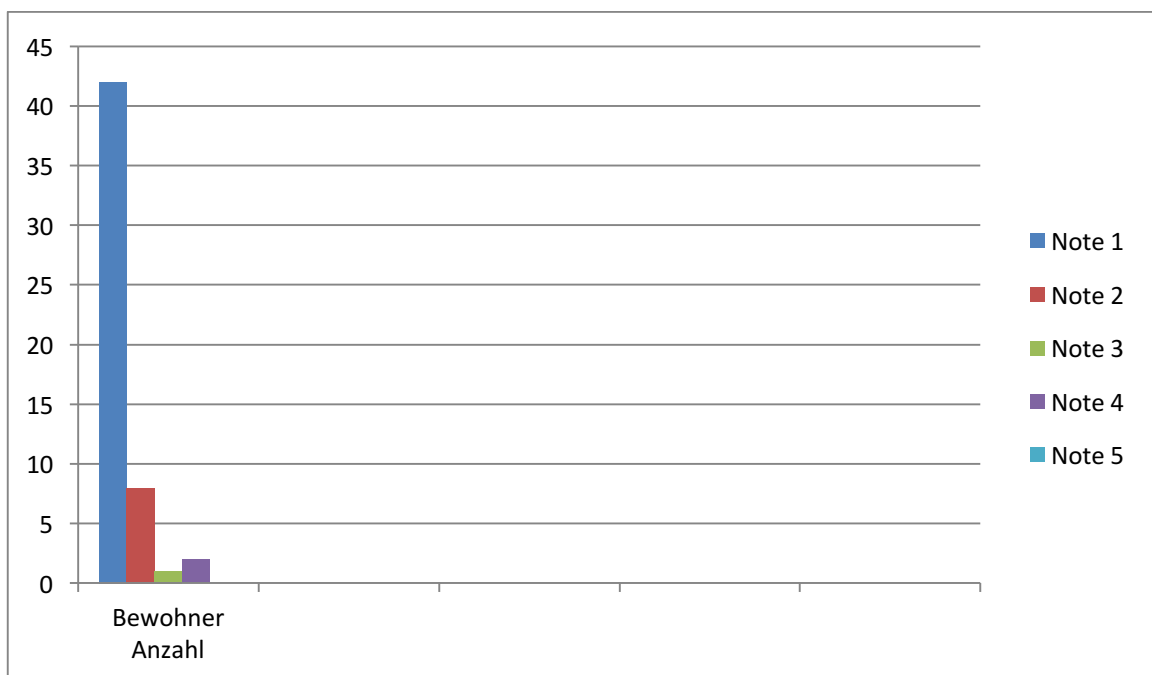
Respektieren unsere Mitarbeiter Ihre Privatsphäre?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 53    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,2

---

Respektieren unsere Mitarbeiter Ihre Intimsphäre?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 53    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,3

---

# Kundenzufriedenheitsbefragung 2016

## im

### Evangelischen Altenzentrum Ohligs gGmbH

---

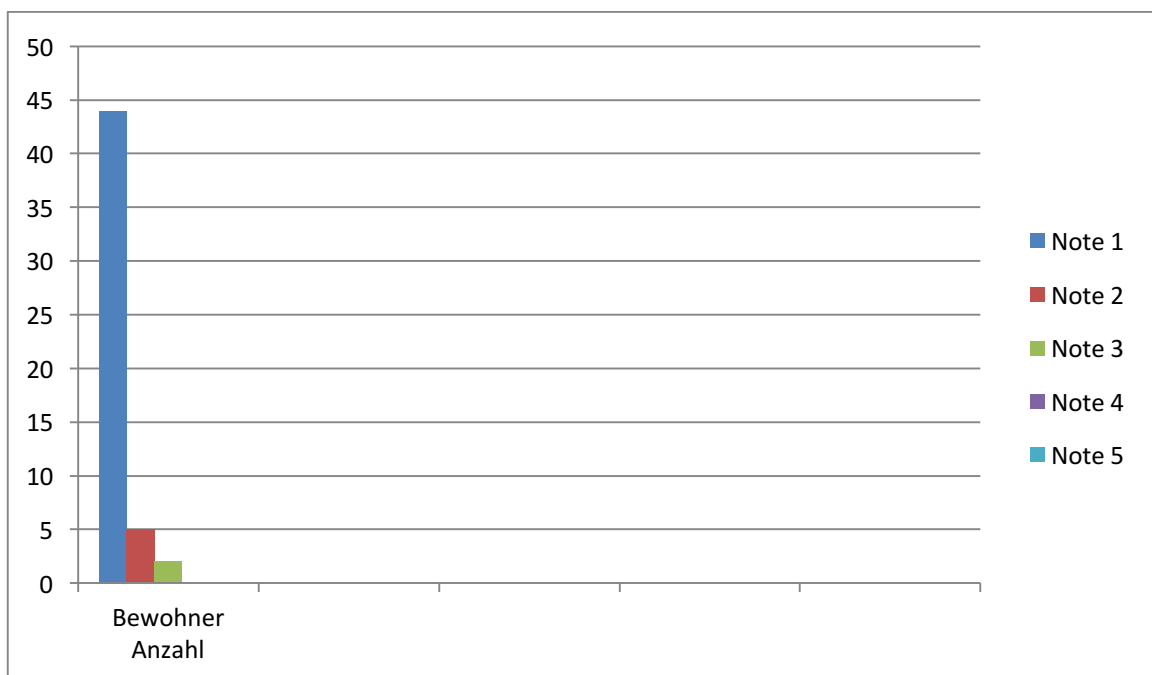
Sind Sie mit den Unterhaltungs- bzw. Tagesangeboten zufrieden?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 45    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,4

---

Sind Sie mit den Essenszeiten zufrieden?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 51    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,2

---

# Kundenzufriedenheitsbefragung 2016

## im

### Evangelischen Altenzentrum Ohligs gGmbH

---

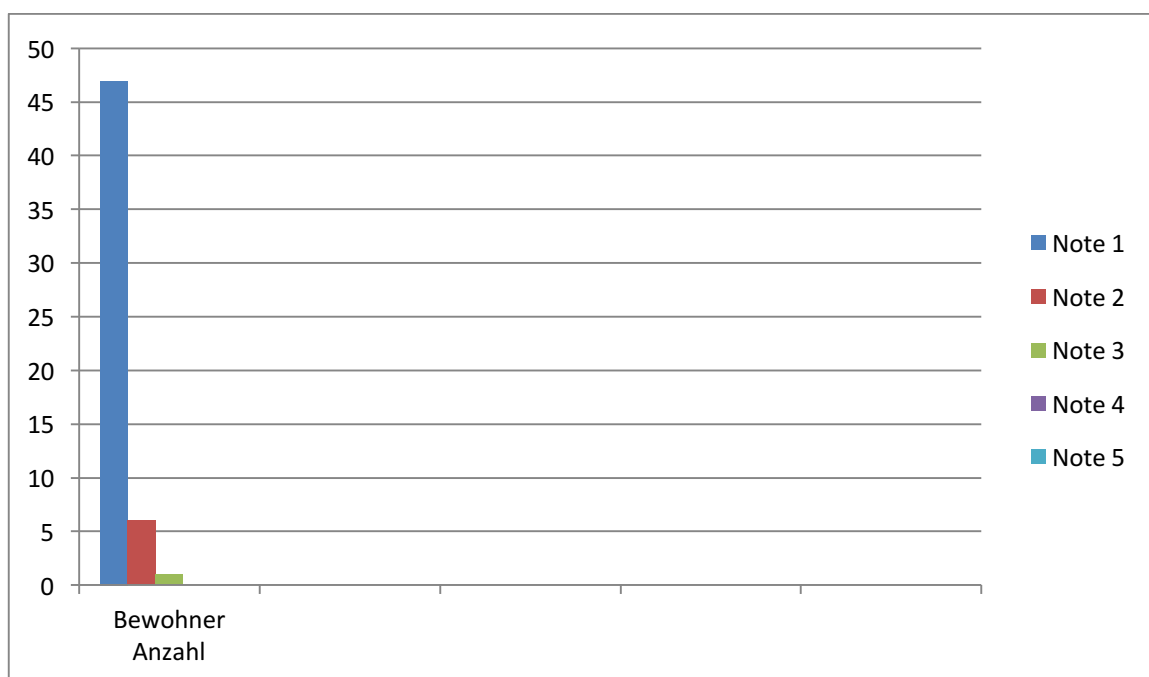
Sind Sie insgesamt mit der Speisversorgung zufrieden und schmeckt Ihnen das Essen?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 54    Mittelwert zur Zufriedenheit: **1,9**

---

Können Sie bei der Speisversorgung auswählen?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 54    Mittelwert zur Zufriedenheit: **1,1**

---



# Kundenzufriedenheitsbefragung 2016

## im

### Evangelischen Altenzentrum Ohligs gGmbH

---

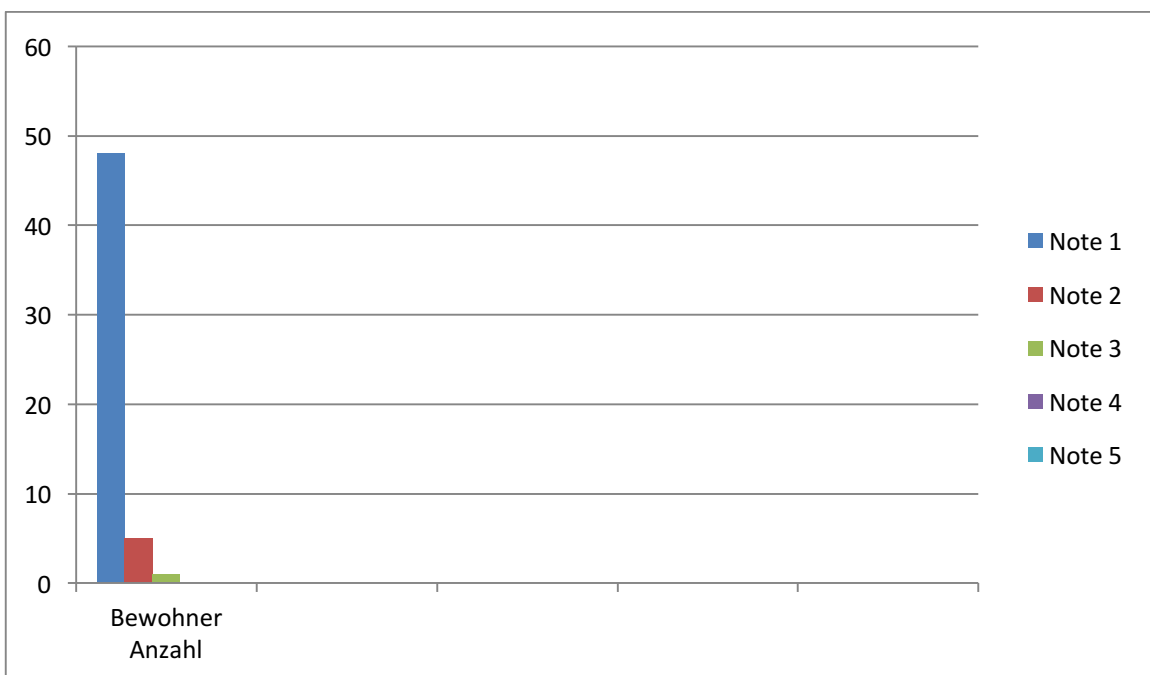
Erhalten Sie genügend Untersützung bei der Speisen- und Getränkeversorgung?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 18    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,7

---

Sind Sie mit der Getränkeversorgung zufrieden?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 54    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,1

---

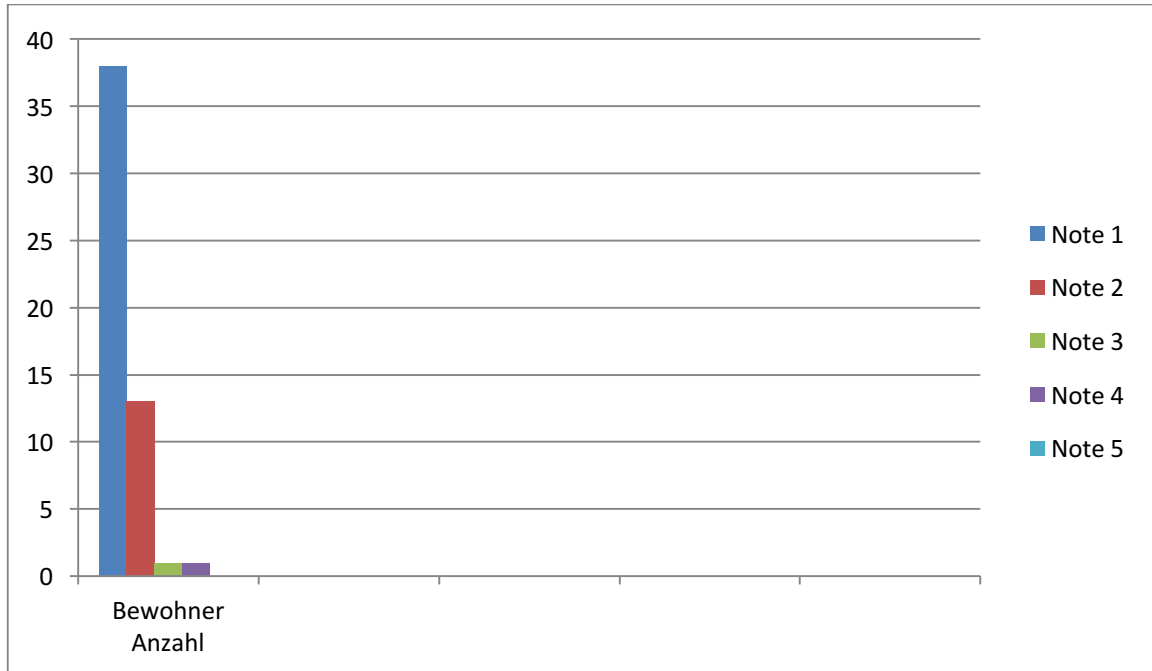
# Kundenzufriedenheitsbefragung 2016

## im

### Evangelischen Altenzentrum Ohligs gGmbH

---

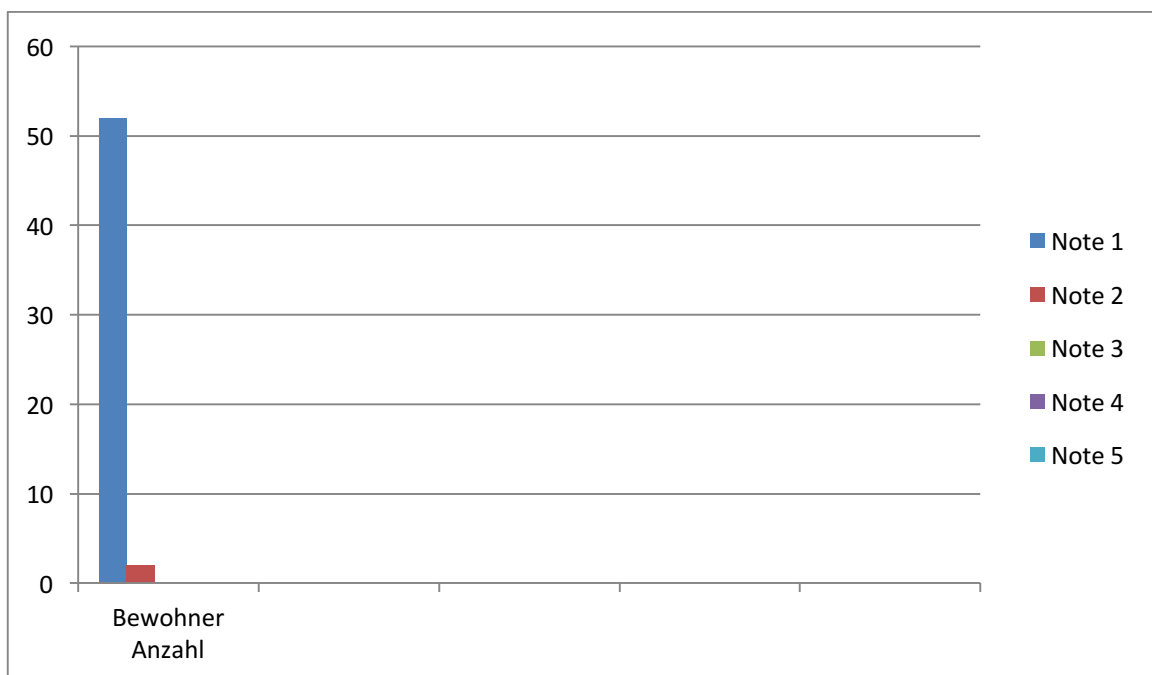
Sind Sie mit der Zimmer- bzw. Hausreinigung zufrieden?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 53    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,3

---

Können Sie jederzeit Besuch empfangen?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 54    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,1

---

# Kundenzufriedenheitsbefragung 2016

## im

### Evangelischen Altenzentrum Ohligs gGmbH

---

Erhalten Sie Ihre Wäsche schnell, sauber und in einem guten Zustand zurück?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 50    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,7

---

Fühlen Sie sich mit Ihren Beschwerden ernst genommen?



Anzahl der gegebenen Antworten auf die Frage: 49    Mittelwert zur Zufriedenheit: 1,5

---