



## Auswertung der Kundenzufriedenheit 24-Stundenbetreuung



Prenzlinger Straße 10 | 33102 Paderborn

Telefon 0 52 51 - 69 47-287

E-Mail: [kontakt@pflegeliga.de](mailto:kontakt@pflegeliga.de)

Internet: [www.pflegeliga.de](http://www.pflegeliga.de)

Herr Michael Gomola

wir bedanken uns bei Ihnen sowie Ihren Kunden und deren Angehörigen, die an unserer Zufriedenheitsbefragung teilgenommen haben.

Auf den folgenden Seiten finden Sie die Gesamtübersicht sowie die Auswertungen der Befragung in den einzelnen Rubriken.

In den nächsten Tagen veröffentlichen wir diese Auswertung auch auf Ihrem Unternehmensprofil unserer Webseite, es sei denn Sie wünschen keine Veröffentlichung. Die Veröffentlichung erfolgt für Ihre Agentur kostenlos.



*Detlef Klemme*

Detlef Klemme  
Vorstandsvorsitzender  
Pflegeliga e.V.

## Gesamtauswertung der Einrichtung

### CareWork | Familien- und Seniorenberatung Westhafenstr. 1 13353 Berlin

Es beteiligten sich insgesamt 61 Kunden und Angehörige.

Somit nahmen **55% Ihrer Kunden und Angehörige** an der Befragung im **Juni 2015** teil.

	Erzielte Punkte	Max. Punktzahl	Bewertung
Information und Beratung vor oder bei Vertragsabschluss durch die (Vermittlungs-) Agentur	947,0	1.098,0	😊
Leistung der Betreuungskräfte	1.148,0	1.281,0	😊
Leistung der Agentur - während der Vertragslaufzeit	536,0	671,0	😊
<b>Gesamtbewertung der Einrichtung</b>	<b>2.631,0</b>	<b>3.050,0</b>	😊

**Erreichte Kundenzufriedenheit: 87%**

**Information und Beratung vor oder bei Vertragsabschluss durch die (Vermittlungs-) Agentur**

**Gesamtbewertung**

**Die Kunden und Angehörige haben die gestellten Fragen so beantwortet:**

**Ja      Nein      keine Angabe**

Sind die Konditionen der Vermittlungs- und/oder Beratungsgebühr (einmalig, monatlich, jährlich) eindeutig festgelegt? [Mustervertrag] Oder: Ist im Vertrag die Kostengestaltung der Agentur bezüglich der Vermittlungs- und/oder Beratungsgebühr nachvollziehbar?	60	0	1
Falls die Agentur nicht direkt den Vertrag abschließt: Sorgt die Agentur dafür, dass die Arbeitsverträge zwischen dem Kunden und dem ausländischen Entsender oder den selbständigen Betreuungskräften geschlossen werden?	31	1	29
Wurden Sie zufriedenstellend über die gesetzlichen Rahmenbedingungen aufgeklärt?	54	5	2
Wenn die Agentur nicht selbst Vertragspartner ist: Wurde Ihnen mitgeteilt, mit welchem ausländischen Vertragspartner Sie den Vertrag abschließen?	30	2	29
Wurde mit Ihnen über die Unterbringung und Versorgung der Betreuungskräfte gesprochen? Wurde Ihnen gesagt, welche Anforderungen an die Unterkunft der Betreuungskräfte gestellt werden?	57	3	1
Hat die Agentur mit Ihnen darüber gesprochen, welche Anforderungen der Pflegebedürftige beispielsweise an Geschlecht, Nationalität, Ausbildung, Erfahrung und Sprachkenntnisse der Betreuungskräfte hat?	56	2	3
Ermittelt die Agentur, welchen Aufgaben und in welchem Umfang von den Betreuungskräften übernommen werden sollen? (Bedarfsanalyse in Form von einem Formular oder Fragebogen)	58	3	0
Wurden Sie darüber aufgeklärt, wie der Kontakt zur Agentur während der Vertragslaufzeit geregelt ist?	58	2	1
Wurde Ihnen ein Personalvorschlag unterbreitet, bevor der Vertrag unterzeichnet wurde?	55	6	0
Macht die Agentur verbindliche Personalvorschläge?	54	2	5
Sorgt die Agentur bei Urlaub einer Betreuungskraft oder anderen Ausfallzeiten für Ersatz?	53	2	6
Haben Sie verständliches und hilfreiches Informationsmaterial vor Vertragsabschluss erhalten?	59	1	1
Haben Sie einen Vertrag mit der Vermittlungsagentur abgeschlossen?	54	4	3
Haben die beratenden Mitarbeiter genügend Beratungskompetenz gezeigt?	55	2	4
Überwacht die Agentur alle evtl. notwendigen behördlichen Vorgänge im Heimatland der Betreuungskräfte und in Deutschland?	41	3	17

## Leistung der Betreuungskräfte

## Gesamtbewertung

Die Kunden und Angehörige haben die gestellten Fragen so beantwortet:

	Ja	Nein	keine Angabe
Entsprechen die Deutschkenntnisse der Betreuungskräfte dem Ihnen zugesagten Stand?	47	13	1
Wurden Telefonate der Betreuungskräfte mit ihrer eigenen Familien und Internetzugang mit Ihnen einvernehmlich abgestimmt und werden die Absprachen beidseitig eingehalten?	52	5	4
Sind die Betreuungskräfte freundlich und hilfsbereit?	60	0	1
Sofern von Ihnen gewünscht: Kam eine Integration der Betreuungskräfte in das Familienleben zustande?	53	3	5
Wenn erforderlich: Kaufen die Betreuungskräfte selbständig Lebensmittel und andere Vorräte ein und rechnen Sie diese mit Ihnen korrekt ab?	55	0	6
Bereiten die Betreuungskräfte Speisen zu, die ihren Essgewohnheiten entsprechen? Beispielsweise: Werden Ihre Lieblings Speisen berücksichtigt? Ist die zubereitete Kost abwechslungsreich? Wird bei der Zubereitung von Essen auf gesunde Ernährung geachtet?	56	1	4
Reichen Ihnen die Betreuungskräfte ausreichend Getränke, auch außerhalb der Esszeiten?	56	1	4
Wird der Haushalt sauber geführt?	55	3	3
Ist die Reinigung des Sanitärbereiches (Bad) auch unter hygienischen Gesichtspunkten ausreichend?	55	3	3
Arbeiten die Betreuungskräfte schnell und zuverlässig?	57	2	2
Wechseln die Betreuungskräfte die Wäsche des Pflegebedürftigen oft genug?	57	1	3
Wird die anfallende Wäsche des Haushalts oft genug gewaschen und zusätzlich gepflegt?	56	1	4
Wenn erforderlich: Übernehmen die Betreuungskräfte die Körperwäsche des Pflegebedürftigen?	50	2	9
Arbeiten die Betreuungskräfte eigenständig?	58	1	2
Achten die Betreuungskräfte auf das äußere Erscheinungsbild des Pflegebedürftigen insgesamt und helfen die Betreuungskräfte beim An- und Auskleiden?	59	0	2
Helfen die Betreuungskräfte dem zu Pflegenden ggf. beim Aufstehen und Hinsetzen oder Hinlegen, ggf. beim Toilettengang und ggf. bei der Essenaufnahme?	52	0	9
Passen sich die Betreuungskräfte dem individuellen Tagesablauf und den Wünschen des zu Betreuenden an?	58	0	3
Ist die Zusammenarbeit und Kommunikation mit Dritten (z.B. Pflegedienst, Familienangehörigen) gut?	55	1	5
Unternehmen die Betreuungskräfte mit der zu betreuenden Person Freizeitgestaltungen (z.B. Gesellschaftsspiele, Spazieren gehen, Vorlesen, Singen)?	50	5	6

## Leistung der Agentur - während der Vertragslaufzeit

## Gesamtbewertung

Die Kunden und Angehörige haben die gestellten Fragen so beantwortet:

	Ja	Nein	keine Angabe
Ist ein konkreter Ansprechpartner bei der Agentur über die Laufzeit erreichbar?	54	4	3
Können Sie im Notfall einen Ansprechpartner bei der Agentur rund um die Uhr (24 Stunden) erreichen?	48	5	8
Sind die Mitarbeiter der Agentur hilfsbereit?	58	1	2
Sind die Mitarbeiter der Agentur freundlich?	59	0	2
Hat die Agentur ein Konfliktmanagement, bei außergewöhnlichen Vorfällen/ Ereignissen?	34	2	25
Führt die Agentur aktive Qualitätssicherung, etwa durch Kundenbefragungen durch? (Bewertungsbögen)	54	5	2
Wird von der Agentur hinterfragt und geprüft, ob Sie mit den Betreuungskräften zurecht kommen?	51	7	3
Ist die Reaktionszeit der Agentur bei Ausfallzeiten der Betreuungskräfte schnell genug?	38	0	23
Ist die Reaktionszeit der Agentur (z.B. beim Wunsch Ihrerseits zum Austausch einer Betreuungskraft) schnell genug?	38	0	23

Wir bedanken uns bei den Projektpartnern und Sponsoren für ihre Unterstützung:



[www.bhsb.de](http://www.bhsb.de)



[www.blickpunkt.net](http://www.blickpunkt.net)



[www.wisch4web.de](http://www.wisch4web.de)