

Kunden-/Angehörigenbefragung**- Details zur Grafik -**

Datengrundlage: 67 ambulante Dienste mit 7151 Kunden, alle Angaben in Prozent

Frage		trifft zu, ist wichtig	trifft nicht zu, ist wichtig	trifft zu, ist nicht wichtig	trifft nicht zu, ist nicht wichtig
1	Den ambulanten Dienst kann ich jederzeit (Tag und Nacht) erreichen.	80,9	5,2	8,6	5,2
2	Ich habe schriftliche Unterlagen, in denen alles Wichtige über den ambulanten Dienst steht.	81,8	5,7	7,4	5,2
3	Ich habe einen Vertrag über die Dienstleistungen unterschrieben.	86,4	2,0	6,8	4,8
4	Die Inhalte des Vertrages sind für mich verständlich.	86,4	4,3	5,3	4,0
5	Ich bin zu Beginn der Zusammenarbeit ausführlich über alles Wichtige informiert worden.	89,7	5,1	2,7	2,5
6	Bei Veränderungen werde ich ausreichend informiert.	88,3	7,2	2,8	1,7
7	Die Dienstleistungen, die ich erhalte, werden mir genau erklärt.	89,0	5,3	3,3	2,4
8	Wenn ich Fragen zur Dienstleistung habe, werden sie mir genau beantwortet.	93,4	3,3	2,2	1,1
9	Die Mitarbeiter nehmen sich im Rahmen der vereinbarten Dienstleistung Zeit für mich.	94,0	3,7	1,4	0,9
10	Die Dienstleistungen erhalte ich überwiegend durch dieselben Mitarbeiter.	72,7	13,0	5,8	8,4
11	Ich kenne die Mitarbeiter des ambulanten Dienstes dem Namen nach.	76,9	7,0	6,2	9,9
12	Wenn ich einen Wunsch äußere, versucht man, darauf einzugehen.	95,7	2,2	1,1	1,0
13	Der amb.Dienst hat sich vor dem ersten Einsatz in meiner Wohnung über meine häusliche Situation informiert.	85,3	2,8	5,9	6,0
14	Ich werde über Änderungen der Kosten frühzeitig informiert.	86,5	6,6	3,8	3,1
15	Ich habe den Eindruck, mit meinen persönlichen Dingen wird sorgfältig umgegangen.	96,2	1,6	1,7	0,5
16	Insgesamt gesehen erhalte ich gute Dienstleistungen.	98,0	1,1	0,7	0,2
17	Ich fühle mich durch den ambulanten Dienst unterstützt.	98,1	0,9	0,6	0,4
18	Ich bin mit dem ambulanten Dienst zufrieden.	97,8	1,5	0,5	0,2