

## Fragebogen zur Zufriedenheit von Heimbewohnern

### Die Zufriedenheit unserer Bewohner ist unser Ziel!

Liebe Bewohnerinnen und Bewohner,

im Rahmen einer Befragung unserer Bewohner möchten wir erfahren, inwieweit Sie mit unseren Dienstleistungsangeboten zufrieden sind. Wir würden uns freuen, wenn Sie sich an dieser Aktion beteiligen würden, und möchten Sie deshalb bitten, den nachfolgenden Fragebogen vollständig auszufüllen.

Hinweise zum Fragebogen:

- Auf den folgenden Seiten finden Sie Fragen zu verschiedenen Themenbereichen.
- Bitte kreuzen Sie das für Sie zutreffende Kästchen an.
- Ausgefüllte Fragebögen können in jeder Etage in den Wahlboxen eingesteckt werden.
- Wir garantieren die Wahrung der Anonymität, sollten Sie jedoch Ihren Namen angeben wollen, ist dies möglich.
- Für die Auswertung verpflichtet sich unser Sozialarbeiter in Zusammenarbeit mit Mitarbeitern des sozialen Dienstes/ Ergo.
- Eine offizielle Mitteilung der Auswertung erfolgt zeitnah.
- An Ihren Anregungen und Hinweisen sind wir sehr interessiert.
- Wir bitten den Fragebogen innerhalb der nächsten **vier Wochen** abzugeben!

**Für Ihre Bemühungen bedanken wir uns im Voraus recht herzlich.**

---

Sozialarbeiter

---

Einrichtungs- und Pflegedienstleiter

## A: Heimeinzug

1. **Erhielten Sie vor dem Einzug Informationen über die Leistungen der Pflegeeinrichtung?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

2. **Wurden Ihre Wünsche und Erwartungen in einem Vorgespräch abgefragt?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

3. **Wurden Sie darüber informiert, dass Sie Möbel und persönliches Eigentum mitbringen dürfen?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

4. **Sind Sie mit Ihrem Zimmer zufrieden?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

5. **Erhielten Sie während der ersten Wochen in der Einrichtung Unterstützung, Beratung und Begleitung?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht

## **B: Verhalten der Mitarbeiter**

**6. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und das Auftreten der Mitarbeiter?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**7. Klopfen die Mitarbeiter vor Betreten des Zimmers an?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**8. Werden Sie von den Mitarbeitern immer so angesprochen, wie Sie es wünschen?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**9. Fühlen Sie sich in Ihrer Privatsphäre respektiert?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**10. Wie lange dauert es, wenn Sie klingeln, bis eine Pflegekraft zu Ihnen kommt?**

am Tag \_\_\_\_\_Min      in der Nacht \_\_\_\_\_Min

**11. Werden Ihre individuellen Bedürfnisse von den Mitarbeitern berücksichtigt?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**12. Beantworten Mitarbeiter alle Fragen, die Sie haben und werden Sie über geplante Maßnahmen informiert?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

## **C: Pflege und Betreuung**

**13. Wird die Körperpflege Ihren individuellen Wünschen entsprechend erbracht?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**14. Werden Sie bei vorübergehenden Veränderungen der Pflegesituation ( akute Erkrankungen ) gut versorgt?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**15. Haben die Mitarbeiter genügend Zeit für die Pflege?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**16. Entsprechen die Angebote der Einrichtung zur Beschäftigung und Unterhaltung Ihren Vorstellungen und Wünschen?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**17. Werden Ihre Beschwerden ernstgenommen und bearbeitet?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**18. Sind Sie insgesamt mit der Betreuung durch die Pflegeeinrichtung zufrieden?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

## **D: Verpflegung**

**19. Sind Sie mit dem Speise- und Getränkeangebot zufrieden?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                                               

**20. Ist die Abwechslung der Speisenangebote ausreichend?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                                               

**21. Entsprechen die Essenszeiten Ihren Vorstellungen und Wünschen?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                                               

**22. Haben Sie ausreichend Zeit, das Essen einzunehmen?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                                               

**23. Bekommen Sie außerhalb der Mahlzeiten Getränke angeboten?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                                               

Quelle: Willi Wieland, Heimleiter, Melsungen

**E: Wäsche und Reinigung**

**24. Sind Sie mit der Wäscheversorgung zufrieden?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**25. Sind Sie mit der regelmäßigen Reinigung Ihres Zimmers zufrieden?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht  
                       

**F: Welche Wünsche/ Anmerkungen haben Sie an uns?**

---

---

---

**G: Gesamteinschätzung**

**26. Welche Gesamtnote würden Sie unserem Haus geben?**

sehr gut      gut      befriedigend      unzufrieden      schlecht