

1. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Pflegedienst?

- sehr zufrieden..... ☐
- zufrieden..... ☐
- teils, teils..... ☐
- unzufrieden..... ☐
- sehr unzufrieden.... ☐

2. Wie fühlen Sie sich, wenn der Pflegedienst zu Ihnen ins Haus kommt?

- Meistens freue ich mich..... ☐
- Es gehört zu meinem Tagesablauf..... ☐
- Es stört meinen Tagesablauf..... ☐

3. Wobei hilft Ihnen der Pflegedienst?

- Der Dienst hilft mir beim Aufstehen, Waschen und Anziehen..... ☐
- Der Dienst hilft mir bei der medizinischen Pflege..... ☐
- Der Dienst hilft mir beim Putzen, Spülen und Kochen..... ☐
- Der Dienst hilft mir bei der Wäsche..... ☐
- Der Dienst hilft mir beim Einkauf..... ☐
- Der Dienst begleitet mich auf der Straße..... ☐
- Sonstiges, und zwar _____

4. Können Sie im Notfall den Pflegedienst jederzeit erreichen?

- Ja, der Pflegedienst kümmert sich sofort um mich ☐
- Ja, aber es dauert einige Zeit, bis der Pflegedienst Zeit für mich hat..... ☐
- Es dauert mir zu lange, bis der Pflegedienst sich Zeit für mich nimmt..... ☐

5. Seit wann kommt der Pflegedienst, von dem Sie momentan betreut werden, zu Ihnen?

- Der Pflegedienst kommt seit...

Monat

Jahr

6. Wie wurden Sie beim ersten Besuch des Pflegedienstes beraten ?

- Ich habe mich umfassend informiert gefühlt..... ☐
- Ich wußte nach dem ersten Besuch nur das Nötigste..... ☐
- Ich bin bis heute nicht richtig beraten worden..... ☐

7. Hat der Pflegedienst Ihnen geholfen, einen Pflegeantrag zu stellen?

- Ja..... ☐
- Nein..... ☐

8. Wurde Ihnen vom Pflegedienst genau erklärt, welche Kosten der Pflege von der Kasse übernommen werden?

- Ja..... ☐
- Ungefähr..... ☐
- Nein..... ☐

9. Wie haben Sie den Pflegedienst, der Sie betreut, ausgewählt?

- Der Pflegedienst ist mir empfohlen worden durch...

- Ärzte..... ☐
- Krankenhäuser..... ☐
- Angehörige..... ☐
- Freunde/Bekannte..... ☐
- Nachbarn..... ☐
- Sonstige..... ☐

- Ich habe den Pflegedienst aus dem Telefonbuch herausgesucht..... ☐

- Ich bin durch Werbung auf den Pflegedienst aufmerksam geworden..... ☐

- Sonstiges, und zwar _____

10. Haben Sie sich schon einmal beim Pflegedienst beschwert?

- Ja ich habe mich schon beim Pflegedienst beschwert..... ☐
- Nein, ich traue mich nicht..... ☐
- Ich habe bislang keinen Grund gehabt, mich zu beschweren..... ☐
- Ich weiß nicht so richtig, bei welcher Stelle ich mich beschweren soll..... ☐

11. Falls Sie sich schon einmal beschwert haben, änderte sich anschließend etwas?

- Ja..... ☐
- Nein..... ☐
- Manchmal..... ☐

12. Im folgenden möchten wir gerne wissen, auf welche Leistungen des Pflegedienstes Sie besonderen Wert legen?

- | | ja | teilweise | nein |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Ich lege Wert auf eine gute <u>Qualität der Pflege</u> | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich lege Wert darauf, daß der Pflegedienst sich
genügend <u>Zeit für die Pflege</u> nimmt..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich lege Wert darauf, daß sich der Pflegedienst
<u>Zeit für Beratung</u> nimmt,
wenn ich einen besonderen Wunsch habe..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich lege Wert darauf,
daß <u>meistens/immer die gleiche Pflegekraft</u> kommt..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich lege Wert darauf, daß der Pflegedienst zu
<u>angenehmen Zeiten</u> kommt..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich lege Wert darauf, daß die Pflegekraft sich
<u>Zeit für ein Gespräch</u> mit mir nimmt..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich lege Wert darauf, daß der Pflegedienst mir
Adressen gibt, bei denen ich noch
<u>andere Unterstützungsmöglichkeiten</u> bekomme,
(z. B. durch den Besuch eines Friseurs)..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich lege Wert darauf,
daß die Pflegekraft <u>freundlich</u> ist..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich lege Wert darauf,
daß die Pflegekraft <u>sauber</u> arbeitet..... | ☐ | ☐ | ☐ |

13. Wir möchten gerne von Ihnen wissen, wie zufrieden Sie mit den

Leistungen Ihres Pflegedienstes sind.

- | | ja | teilweise | nein |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| • Ich bin zufrieden mit der <u>Qualität der Pflege</u> | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich bin zufrieden mit der <u>Zeit</u> ,
die sich der Pflegedienst <u>für die Pflege</u> nimmt..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich bin zufrieden mit der <u>Zeit für Beratung</u> ,
wenn ich einen besonderen Wunsch habe..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Meistens/immer kommt die <u>gleiche Pflegekraft</u> | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich bin <u>zufrieden</u> mit den <u>Zeiten</u> ,
in denen der Pflegedienst kommt..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich bin zufrieden mit der <u>Zeit für Gespräche</u> ,
die sich die Pflegekraft nimmt..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich bin zufrieden damit, daß ich noch andere
Adressen für <u>Unterstützungsmöglichkeiten</u> bekomme
(z. B. von einem Friseur)..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich bin zufrieden mit der <u>Freundlichkeit</u> der Pflegekraft... | ☐ | ☐ | ☐ |
| • Ich bin zufrieden mit der <u>Sauberkeit</u> der Pflegekraft..... | ☐ | ☐ | ☐ |

14. Welche der folgenden Hilfen kommen für Sie noch in Betracht?

(Kreuzen Sie bitte die Leistungen an, die für Ihr tägliches Leben noch erforderlich sind!)

- Hilfe beim Putzen, Spülen und Kochen..... ☐
- Hilfe bei der Wäsche..... ☐
- Hilfe beim Einkaufen..... ☐
- Essen auf Rädern..... ☐
- Begleitung auf der Straße..... ☐
- Gymnastikangebot..... ☐
- Angehörigenberatung..... ☐
- Hausnotruf..... ☐
- Verleih von Krankenbetten oder Rollstühlen..... ☐
- Friseur- oder Fußpflege..... ☐
- Unterstützung/Beratung beim Wohnungsumbau.... ☐
- Freizeitangebote..... ☐

- Sonstiges, und zwar _____

15. Wären Sie bereit, auch privat zu bezahlen, falls Sie zusätzliche Hilfe zur Pflege brauchen?

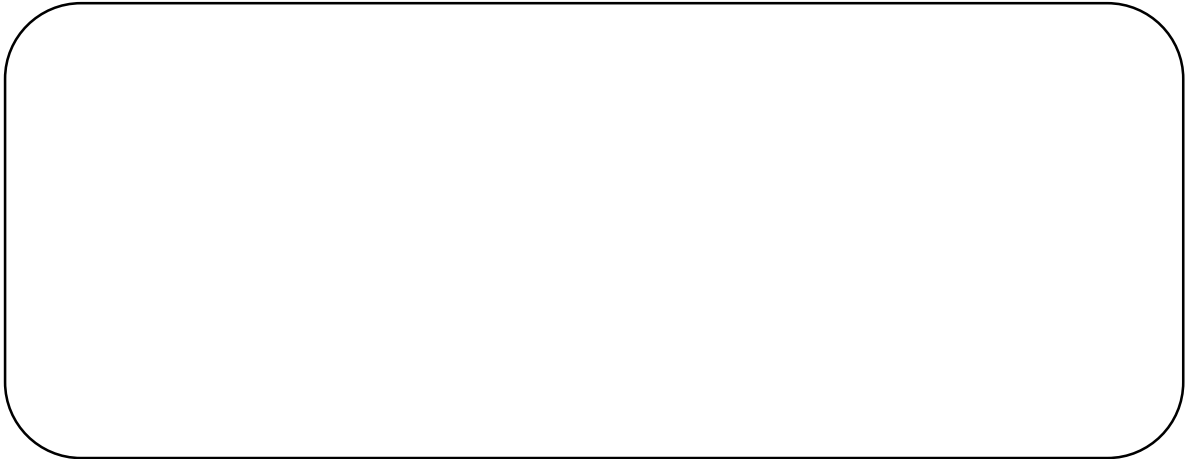
- Ja, bis zu 50 DM im Monat..... ☐
- Ja, bis zu 100 DM im Monat..... ☐
- Ja, bis zu 200 DM im Monat..... ☐
- Ja, über 200 DM im Monat..... ☐
- Nein, das kann ich nicht bezahlen..... ☐

16. Reden Sie mit der Pflegekraft darüber, wie Sie Ihr Leben selbständiger und angenehmer einrichten können?

- Ja, oft..... ☐
- Ja, aber selten..... ☐
- Nein, nie..... ☐

17. Gibt es etwas, daß Sie an Ihrem Pflegedienst besonders loben oder kritisieren wollen?

(Bitte hier aufschreiben!)

A large, empty rounded rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to write their feedback.

Wir bedanken uns für Ihre Mitarbeit!