

# ERGEBNISBERICHT

**AWO Sozialstation gGmbH Leverkusen**

**Leverkusen**

April 2010

## INHALTSÜBERSICHT

Beschreibung der  
Kundenbefragung

---

Befragte / Rücklaufquote

---

Gesamtergebnis

---

Ergebnisübersicht

---

Einzelauswertung Frage 1  
... bis  
Einzelauswertung Frage 27

---

Glossar statistischer Begriffe

---

Verfasser

## BESCHREIBUNG DER KUNDENBEFRAGUNG

DIE KUNDENBEFRAGUNG ist eine standardisierte schriftliche Befragung von Klienten ambulanter Pflegedienste.

Die Klienten bzw. deren Angehörige erhalten einen Fragebogen mit 27 Items. Die Fragebögen sind folgendermaßen geordnet:

- 15 Fragen zum ambulanten Pflegedienst allgemein,
- 11 Fragen zu den dort tätigen Mitarbeiter/innen sowie
- eine Abschlussfrage zur Weiterempfehlungsabsicht.

Die einzelnen Fragen sind als Aussagen verfasst, die mit Hilfe einer in der Sozialwissenschaft anerkannten Likert-Skala durch ankreuzen beantwortet werden.

①	②	③	④	⑤	⑥
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu

### Bitte beachten!

Bei der Beantwortung der Fragen kann es hilfreich sein, die Antwortskala mit den in Deutschland üblichen Schulnoten von 1 bis 6 zu veranschaulichen.

Methodisch ist nicht korrekt eine Bewertung in Form des rechnerischen Mittelwerts mit der dazugehörigen Schulnote gleichzusetzen. Beispielsweise kann die Beantwortung einer bestimmten Frage auf der hier verwendeten Skala von 1 bis 6 einen Mittelwert 3,32 ergeben. Dieses Ergebnis als „befriedigend“ zu bewerten ist problematisch, wenn der Gesamtdurchschnitt über alle Fragen deutlich höher liegt.

## BEFRAGTE / RÜCKLAUFQUOTE

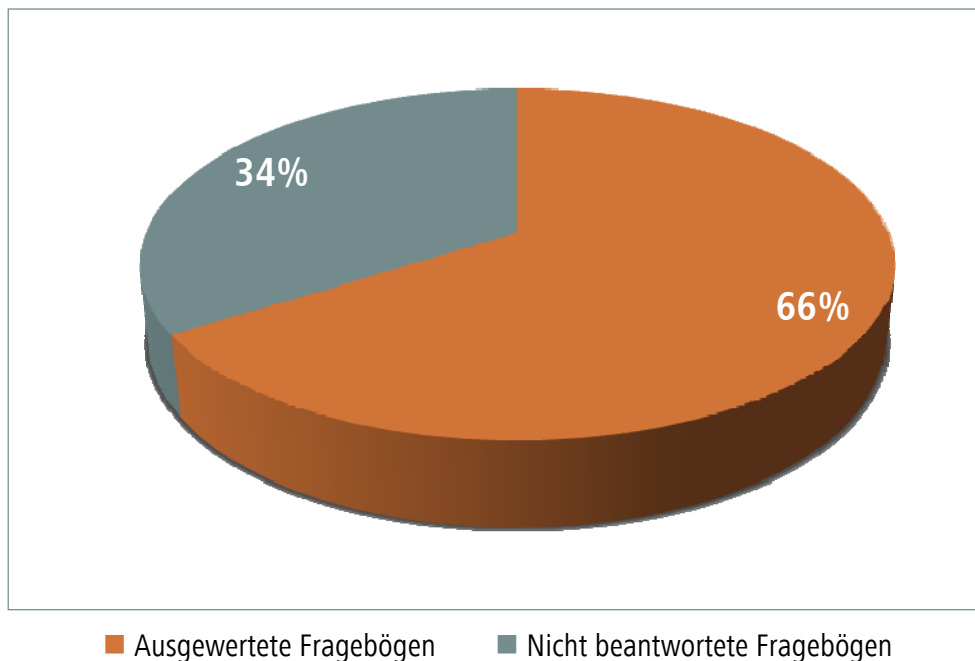
Die Befragung des Pflegedienstes **AWO Sozialstation gGmbH Leverkusen** wurde im April 2010 durchgeführt. Befragt wurden die Klienten bzw. deren Angehörige.

Vom Pflegedienst wurden 126 Fragebögen ausgegeben.

Die Fragebögen wurden unter Beachtung der Anonymität eingesammelt. Die Bögen wurden EDV-technisch erfasst und ausgewertet.

Für diese Kundenbefragung konnten 83 Fragebögen ausgewertet werden, woraus sich eine Rücklaufquote von 65,87% ergibt.

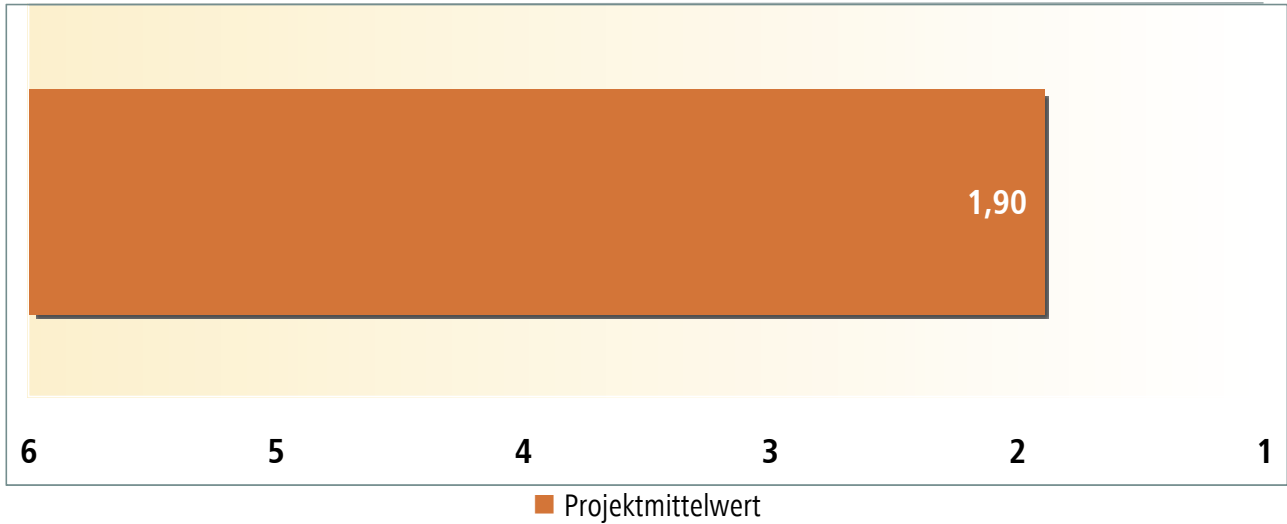
Rücklaufquote 65,87%



## GESAMTERGEBNIS

Der Projektmittelwert für die vorliegende Kundenbefragung lautet 1,90.

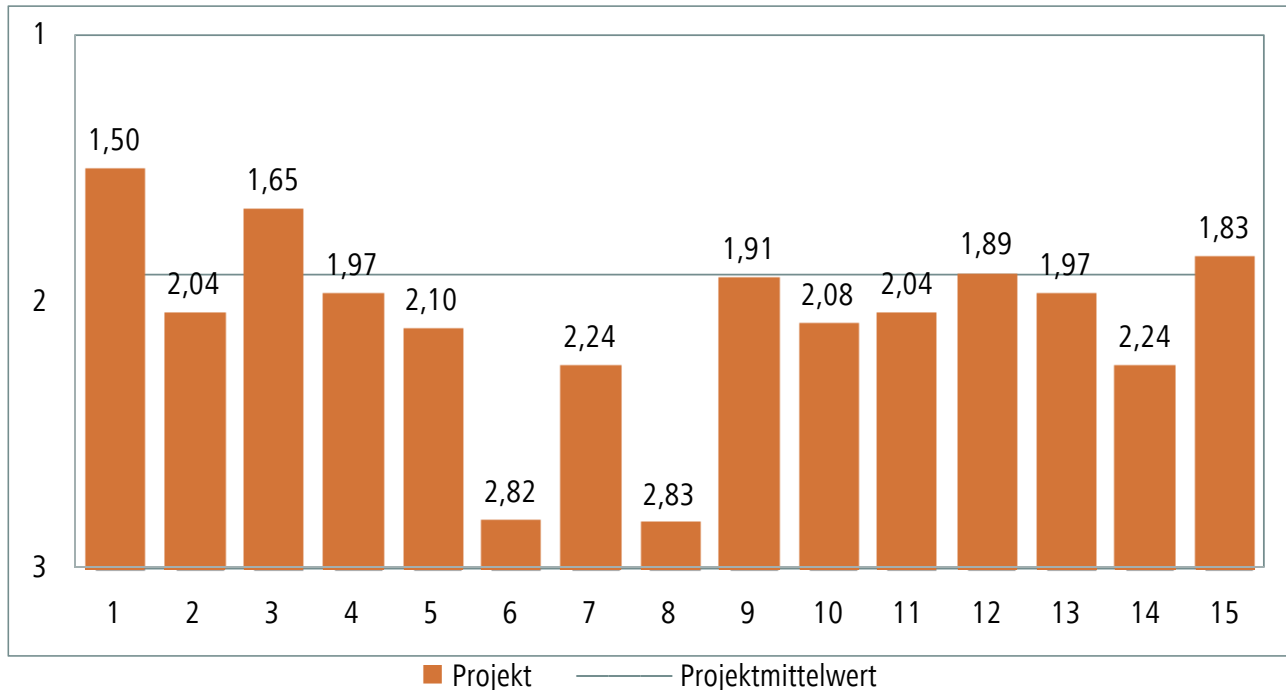
Mittelwert über alle 27 Fragen



Des Weiteren wird der Projektmittelwert über alle 27 Fragen der vorliegenden Kundenbefragung berechnet.

## ERGEBNISÜBERSICHT PFLEGEDIENST ALLGEMEIN

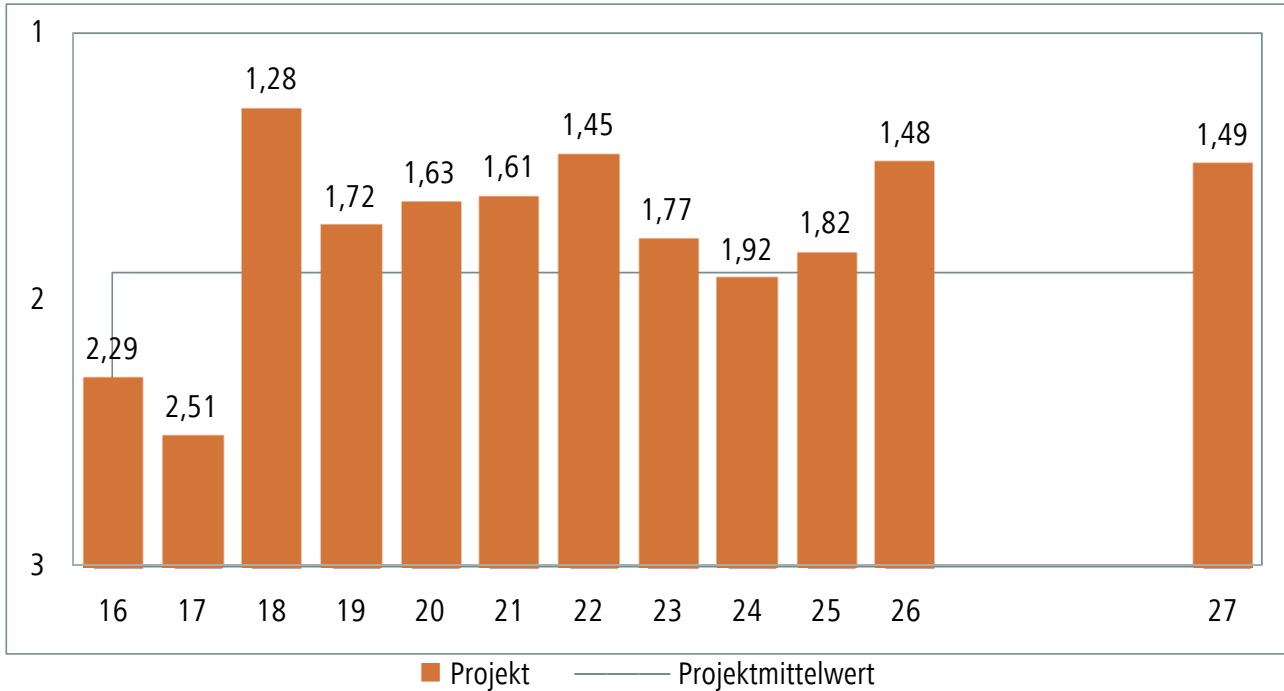
Mittelwerte der Fragen 1 - 15 gemessen am Projektmittelwert von 1,90



Nr.	Der Pflegedienst	Projekt
1	... ist telefonisch stets gut erreichbar	1,50
2	... verfügt über ausreichendes Informationsmaterial	2,04
3	hat zu Beginn gut beraten	1,65
4	... hat Kosten und Leistungen ausreichend erläutert	1,97
5	... hat auf Wunsch über Rechte und Pflichten aus dem Vertrag aufgeklärt	2,10
6	... hat über Beschwerdemöglichkeiten informiert	2,82
7	... informiert über die zeitliche Planung	2,24
8	... sorgt für wenig Wechsel des Pflegepersonals	2,83
9	... reagiert flexibel auf Wünsche	1,91
10	... ist an Verbesserungsvorschlägen interessiert	2,08
11	... kooperiert gut mit den Ärzten	2,04
12	... erstellt eine verständliche Abrechnung	1,89
13	... erläutert bei Bedarf die Abrechnung	1,97
14	... ist mir empfohlen worden	2,24
15	... erfüllt die Erwartungen	1,83

## ERGEBNISÜBERSICHT MITARBEITER/INNEN DES PFLEGEDIENSTES

Mittelwerte der Fragen 16 - 27 gemessen am Projektmittelwert von 1,90



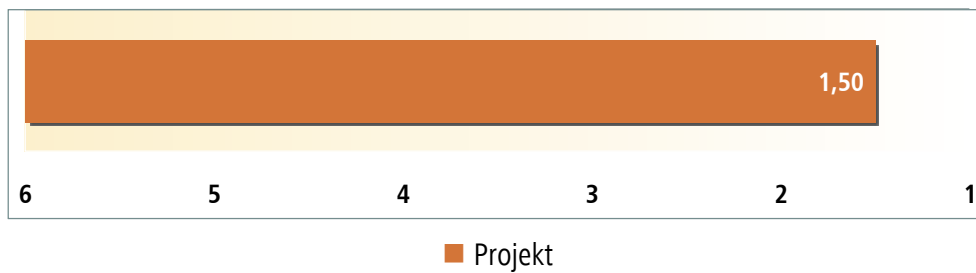
Nr.	Die Mitarbeiter/innen	Projekt
16	... sind normalerweise pünktlich	2,29
17	... informieren von sich aus, wenn sie die verabredete Zeit nicht einhalten können	2,51
18	... sind immer freundlich	1,28
19	... nehmen sich auch mal Zeit für ein kurzes persönliches Gespräch	1,72
20	... nehmen Rücksicht auf individuelles Befinden	1,63
21	... bleiben auch unter Zeitdruck hilfsbereit	1,61
22	... machen immer einen gepflegten Eindruck	1,45
23	... sind fachlich kompetent	1,77
24	... erläutern, was sie tun	1,92
25	... fragen nach Wünschen	1,82
26	... handeln immer respektvoll	1,48
27	<b>Ich würde den Pflegedienst meinen Freunden und Bekannten weiterempfehlen</b>	<b>1,49</b>

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 1

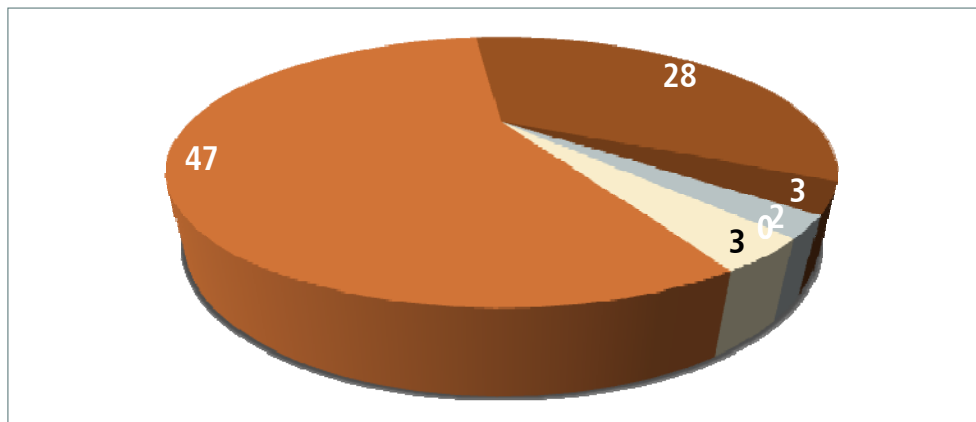
### Der Pflegedienst ist telefonisch stets gut erreichbar

Der Mittelwert der Frage 1 beträgt **1,50**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	Nicht beantwortet
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	
47	28	3	2	0	0	3

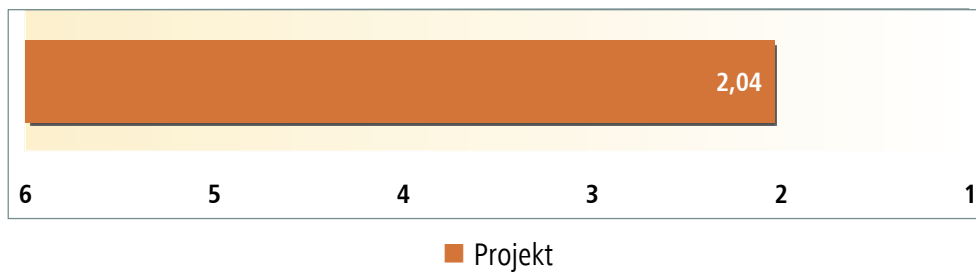
Die Standardabweichung beträgt: 0,69, die Beantwortungsquote liegt bei 96,39%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 2

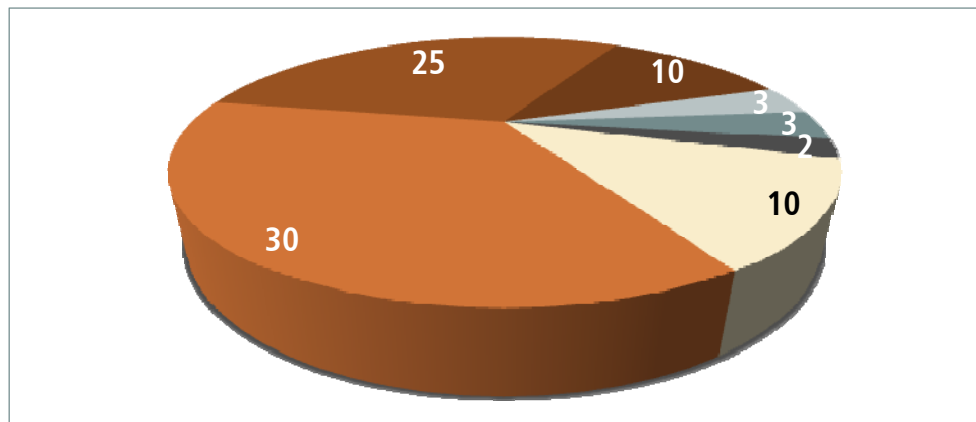
### Der Pflegedienst verfügt über ausreichendes Informationsmaterial

Der Mittelwert der Frage 2 beträgt **2,04**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



■ 1	■ 2	■ 3	■ 4	■ 5	■ 6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
30	25	10	3	3	2	10

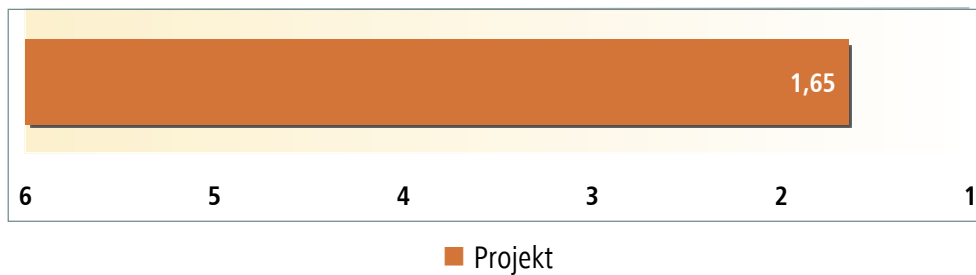
Die Standardabweichung beträgt: 1,24, die Beantwortungsquote liegt bei 87,95%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 3

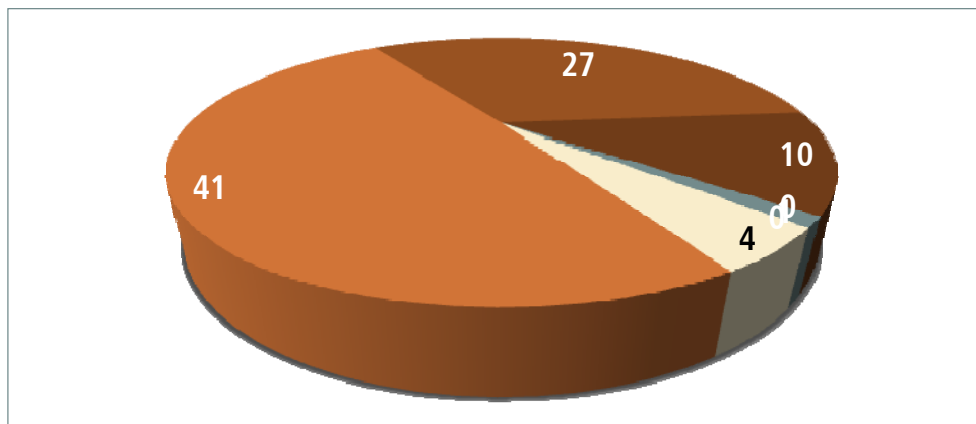
### Der Pflegedienst hat zu Beginn gut beraten

Der Mittelwert der Frage 3 beträgt **1,65**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



■ 1	■ 2	■ 3	■ 4	■ 5	■ 6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
41	27	10	0	1	0	4

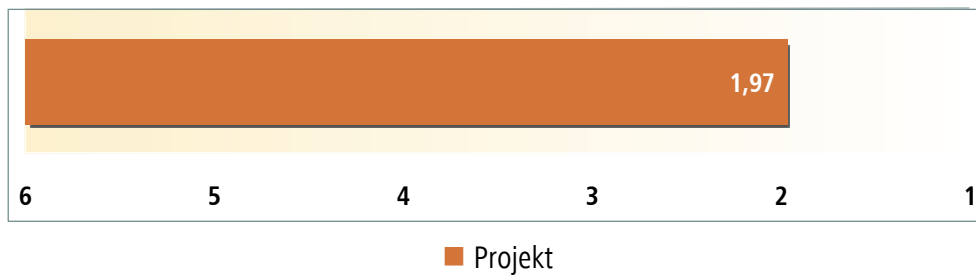
Die Standardabweichung beträgt: 0,80, die Beantwortungsquote liegt bei 95,18%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 4

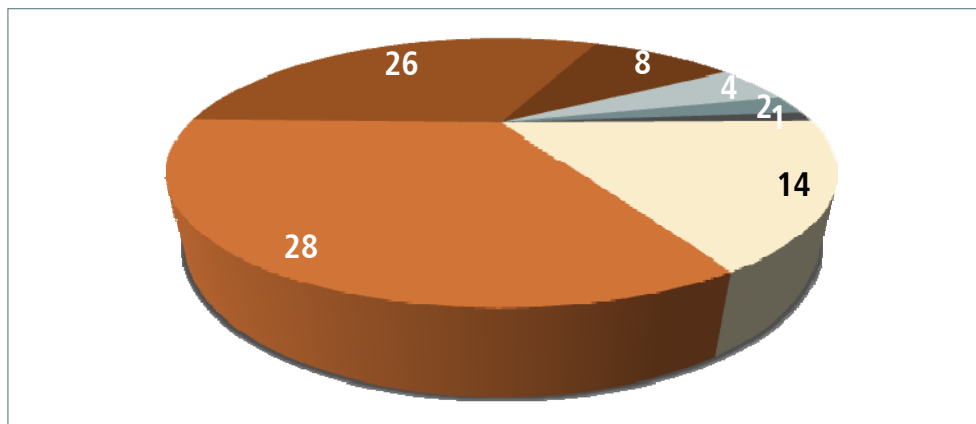
### Der Pflegedienst hat zu Beginn gut beraten

Der Mittelwert der Frage 4 beträgt **1,97**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
28	26	8	4	2	1	14

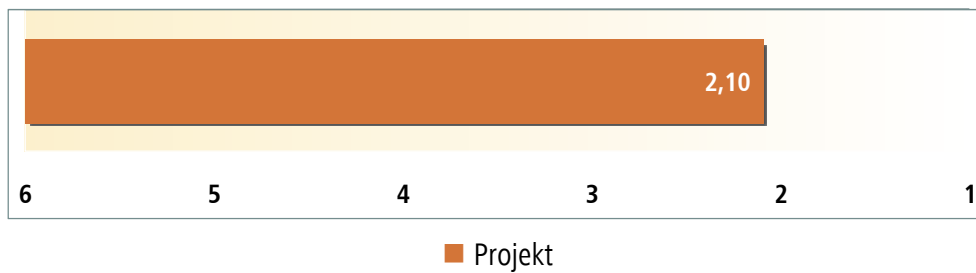
Die Standardabweichung beträgt 1,12, die Beantwortungsquote liegt bei 83,13%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 5

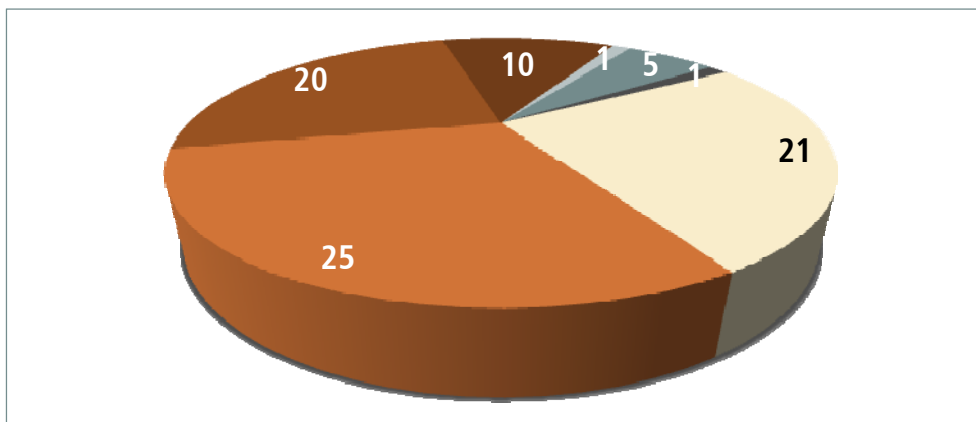
### Der Pflegedienst hat auf Wunsch über Rechte und Pflichten aus dem Vertrag aufgeklärt

Der Mittelwert der Frage 5 beträgt **2,10**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
25	20	10	1	5	1	21

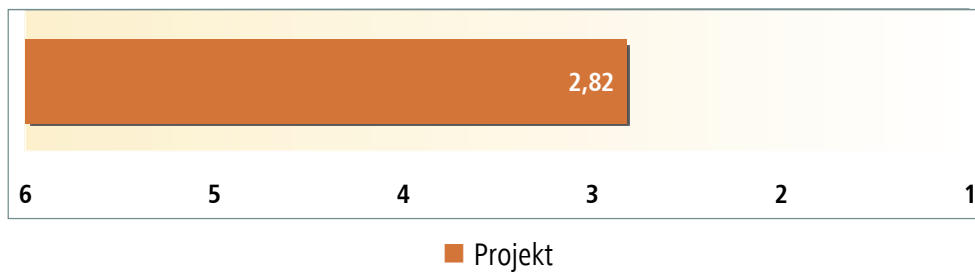
Die Standardabweichung beträgt: 1,28, die Beantwortungsquote liegt bei 74,70%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 6

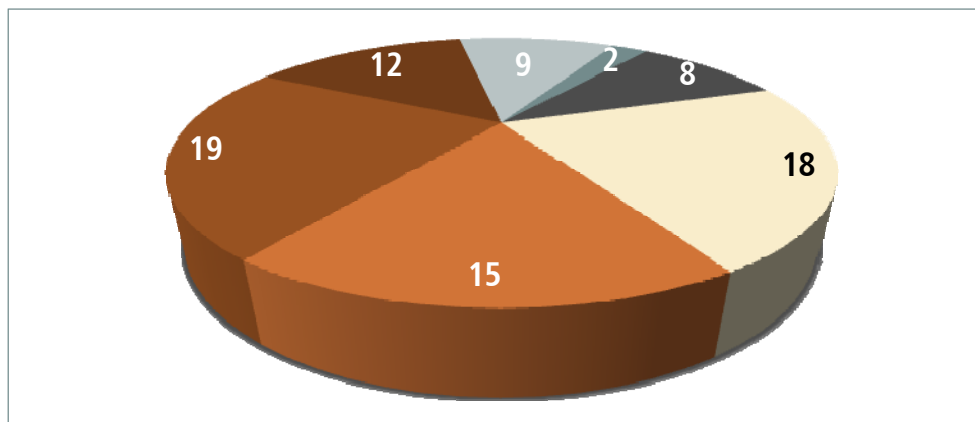
### Der Pflegedienst hat über Beschwerdemöglichkeiten informiert

Der Mittelwert der Frage 6 beträgt **2,82**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



■ 1	■ 2	■ 3	■ 4	■ 5	■ 6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
15	19	12	9	2	8	18

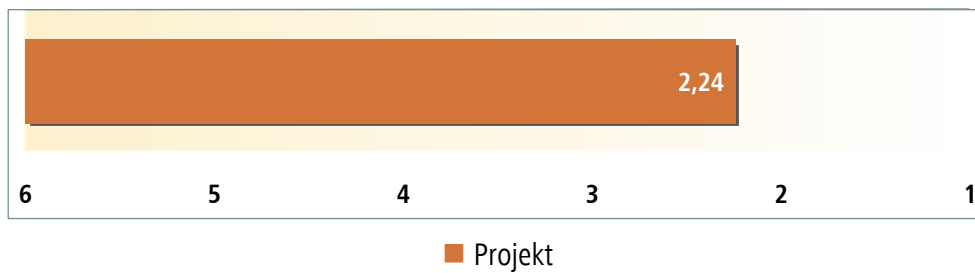
Die Standardabweichung beträgt: 1,61, die Beantwortungsquote liegt bei 78,31%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 7

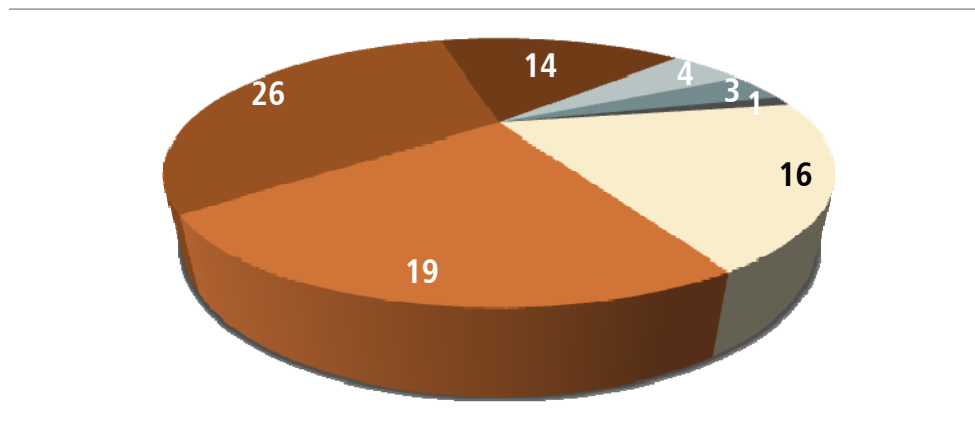
### Der Pflegedienst informiert über die zeitliche Planung

Der Mittelwert der Frage 7 beträgt **2,24**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
19	26	14	4	3	1	16

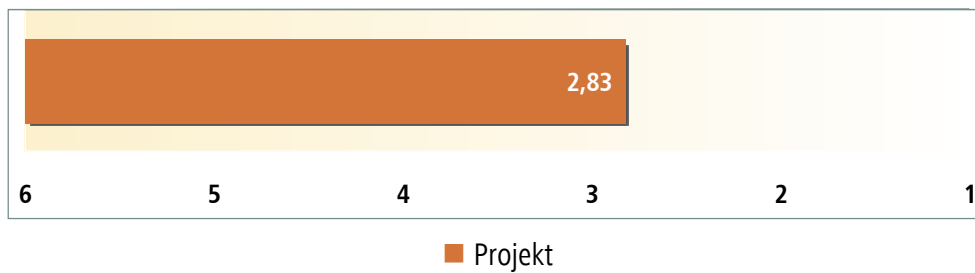
Die Standardabweichung beträgt: 1,16, die Beantwortungsquote liegt bei 80,72%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 8

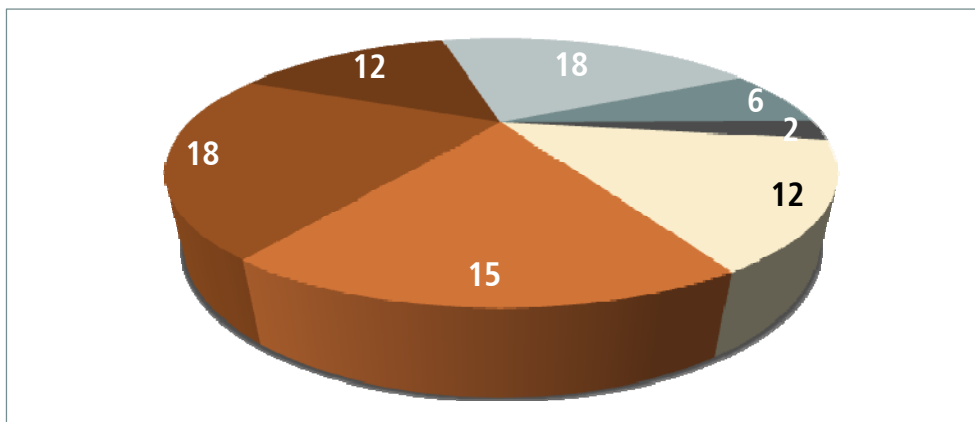
### Der Pflegedienst sorgt für wenig Wechsel des Pflegepersonals

Der Mittelwert der Frage 8 beträgt **2,83**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



■ 1	■ 2	■ 3	■ 4	■ 5	■ 6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
15	18	12	18	6	2	12

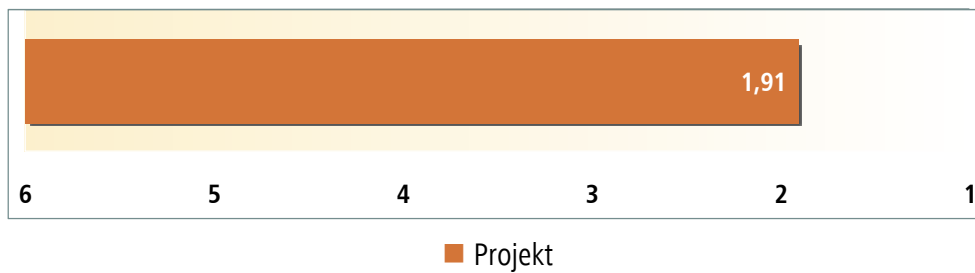
Die Standardabweichung beträgt: 1,39, die Beantwortungsquote liegt bei 85,54%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 9

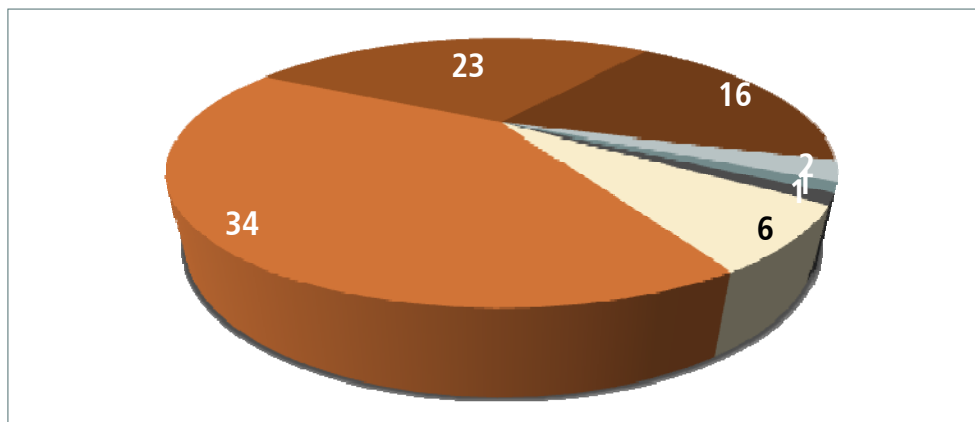
### Der Pflegedienst reagiert flexibel auf Wünsche

Der Mittelwert der Frage 9 beträgt **1,91**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
34	23	16	2	1	1	6

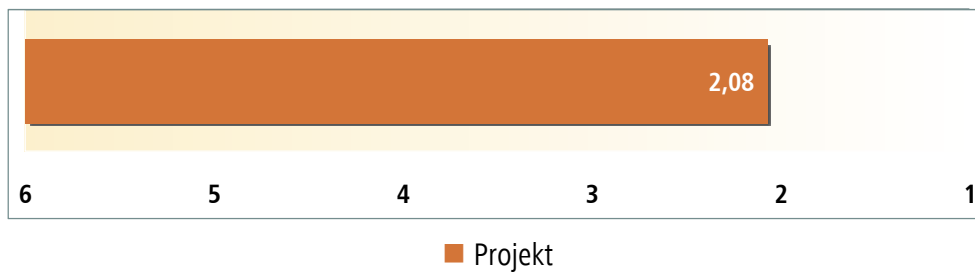
Die Standardabweichung beträgt: 1,04, die Beantwortungsquote liegt bei 92,77%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 10

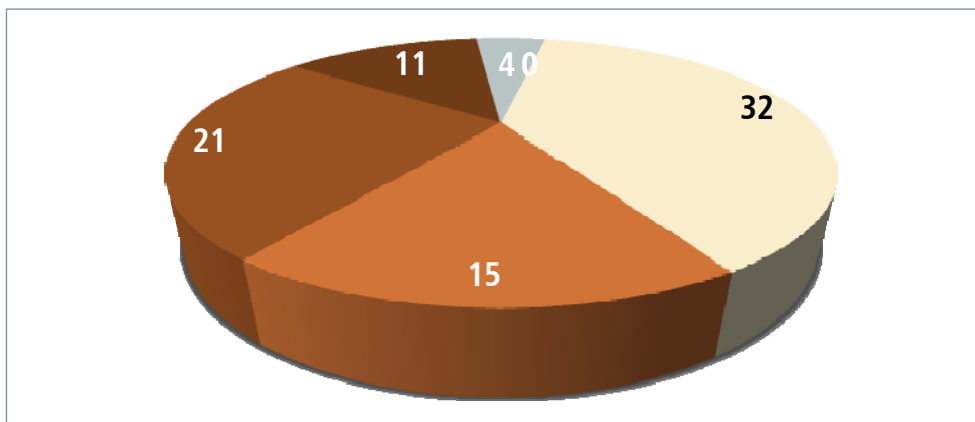
### Der Pflegedienst ist an Verbesserungsvorschlägen interessiert

Der Mittelwert der Frage 10 beträgt **2,08**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
15	21	11	4	0	0	32

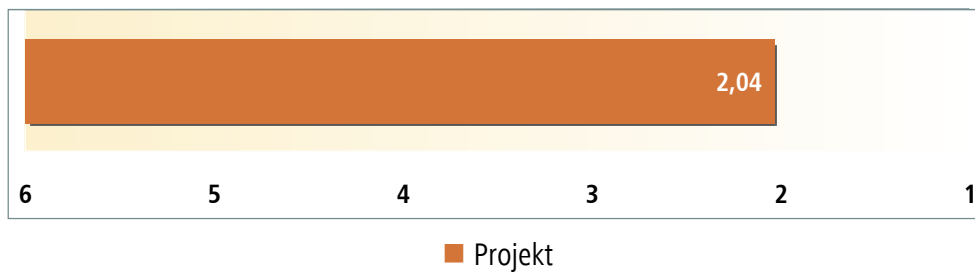
Die Standardabweichung beträgt: 0,91, die Beantwortungsquote liegt bei 61,45%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 11

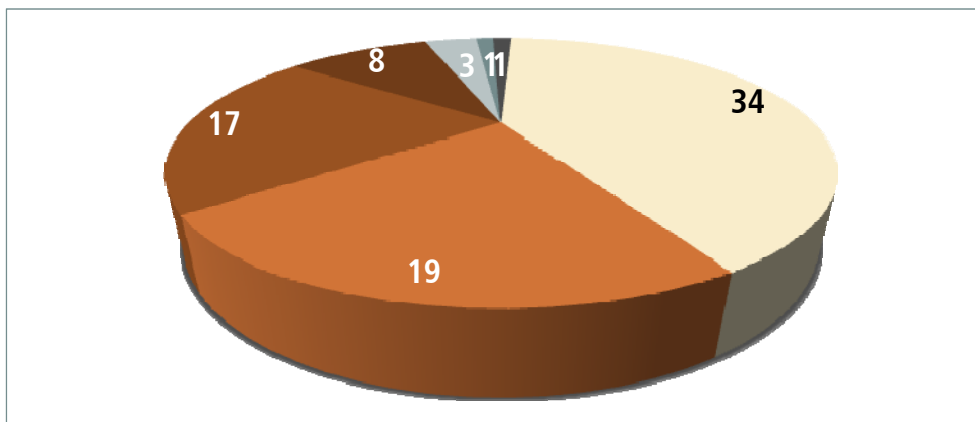
### Der Pflegedienst kooperiert gut mit den Ärzten

Der Mittelwert der Frage 11 beträgt **2,04**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
19	17	8	3	1	1	34

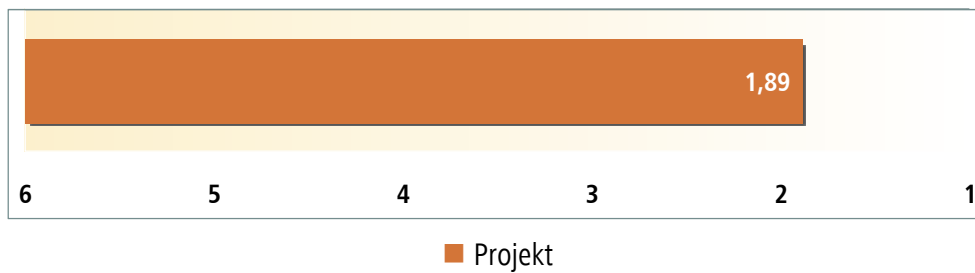
Die Standardabweichung beträgt: 1,15, die Beantwortungsquote liegt bei 59,04%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 12

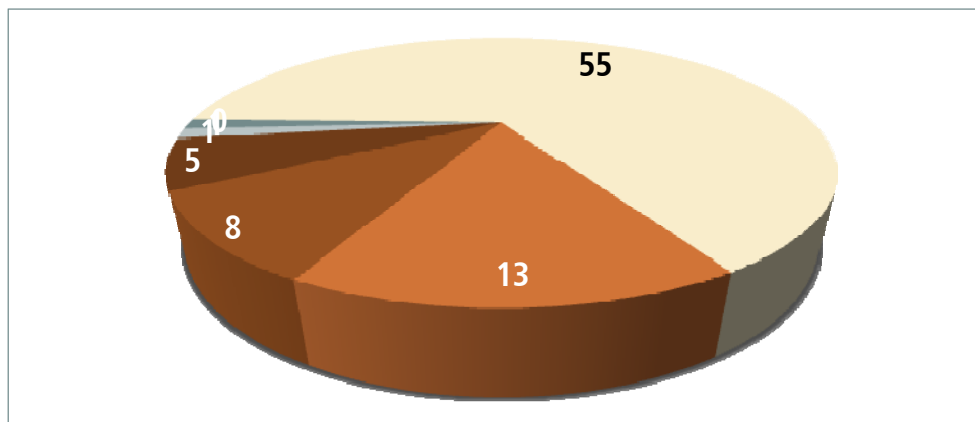
**Der Pflegedienst erstellt eine verständliche Abrechnung  
(bitte nur beantworten, sofern die Abrechnung Ihnen zugestellt wird)**

Der Mittelwert der Frage 12 beträgt **1,89**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



■ 1	■ 2	■ 3	■ 4	■ 5	■ 6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
13	8	5	1	1	0	55

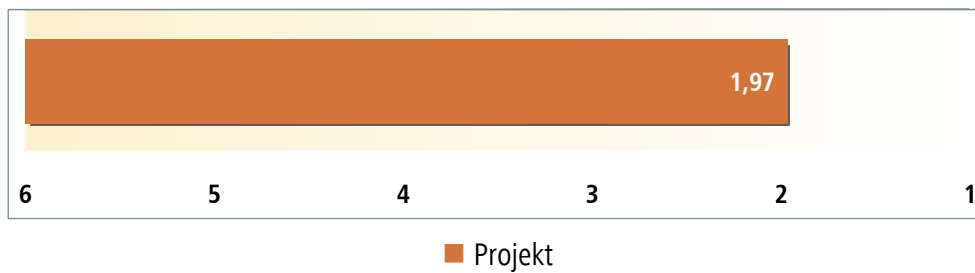
Die Standardabweichung beträgt: 1,07, die Beantwortungsquote liegt bei 33,73%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 13

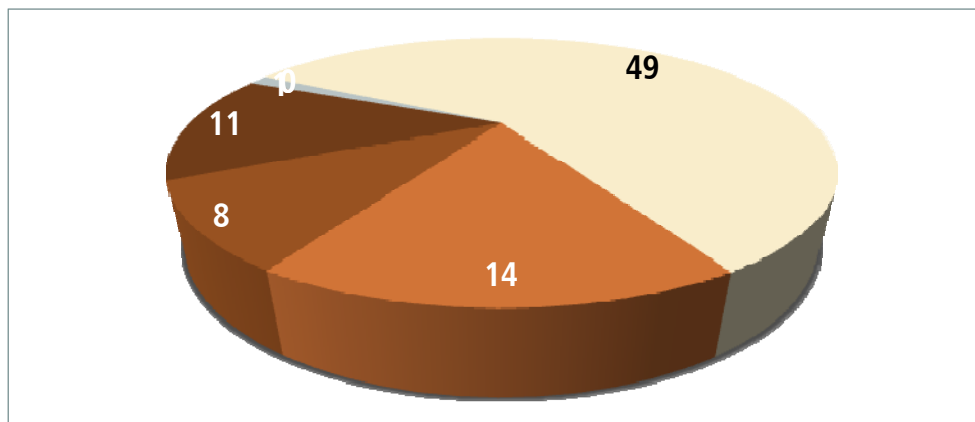
### Der Pflegedienst erläutert bei Bedarf die Abrechnung

Der Mittelwert der Frage 13 beträgt **1,97**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
14	8	11	1	0	0	49

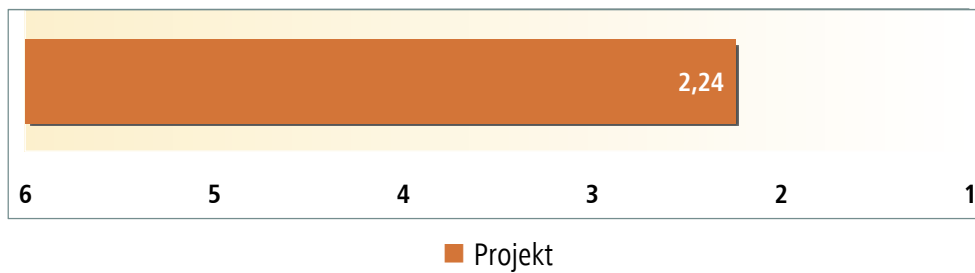
Die Standardabweichung beträgt: 0,94, die Beantwortungsquote liegt bei 40,96%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 14

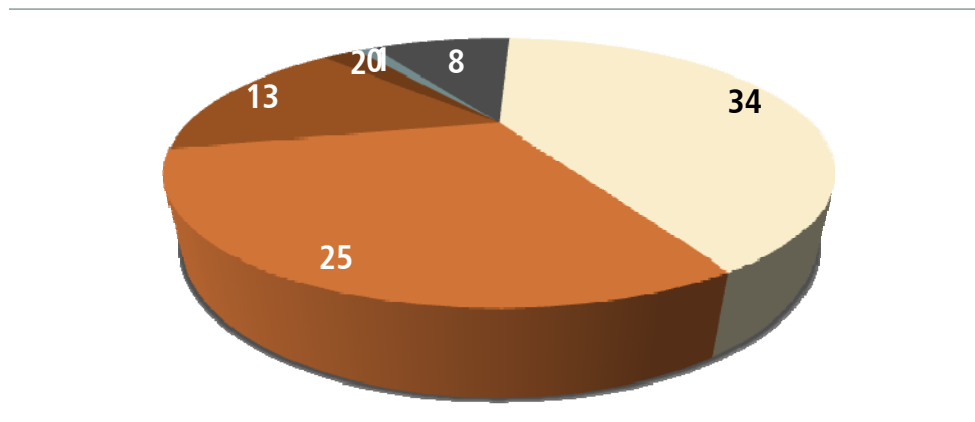
### Der Pflegedienst ist mir empfohlen worden

Der Mittelwert der Frage 14 beträgt **2,24**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
25	13	2	0	1	8	34

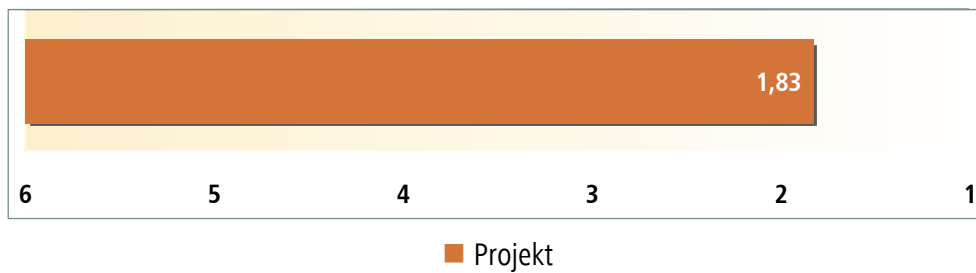
Die Standardabweichung beträgt: 1,83, die Beantwortungsquote liegt bei 59,04%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 15

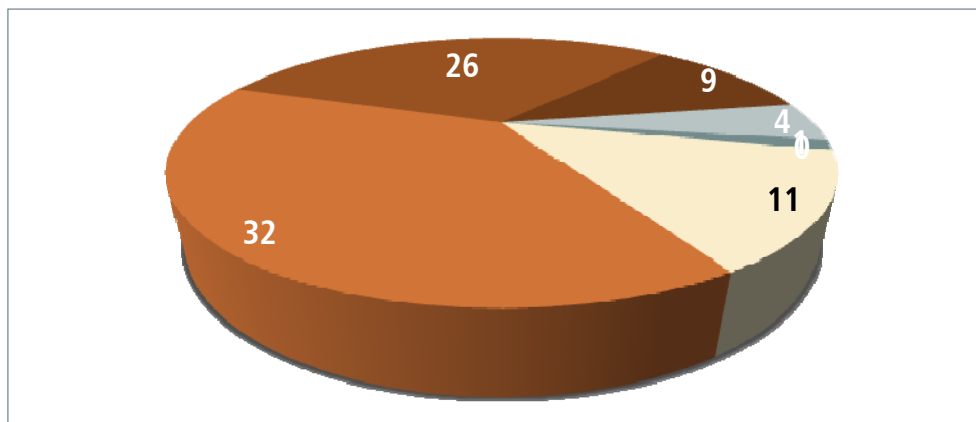
### Der Pflegedienst erfüllt die Erwartungen

Der Mittelwert der Frage 15 beträgt **1,83**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
32	26	9	4	1	0	11

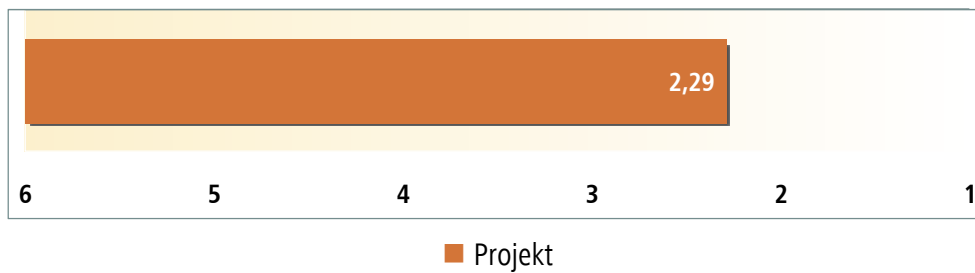
Die Standardabweichung beträgt: 0,95, die Beantwortungsquote liegt bei 86,75%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 16

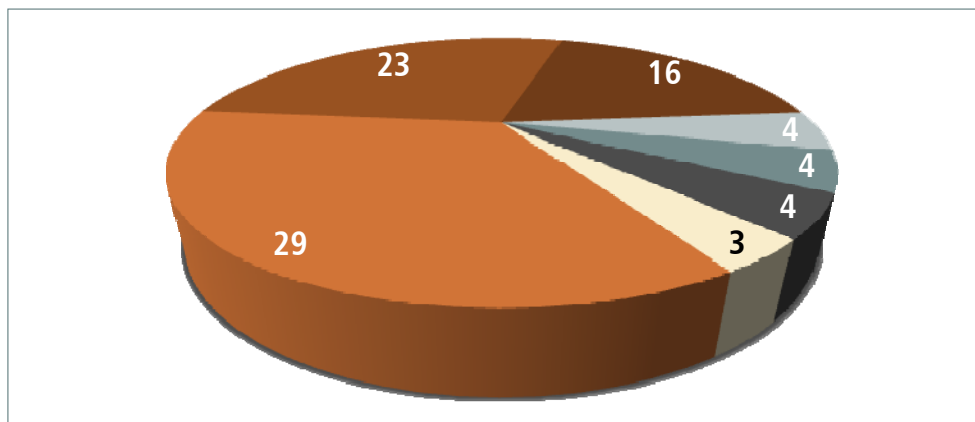
### Die Mitarbeiter sind normalerweise pünktlich

Der Mittelwert der Frage 16 beträgt **2,29**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
29	23	16	4	4	4	3

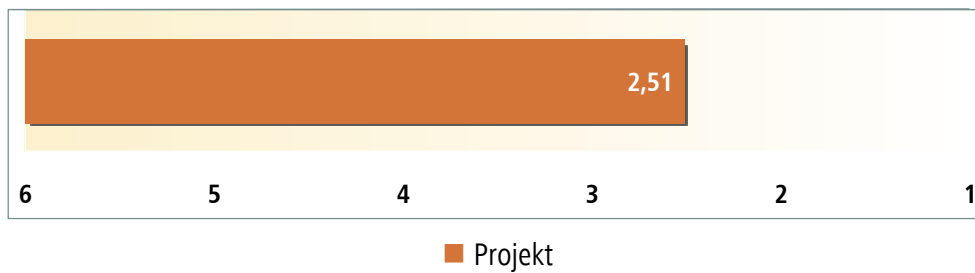
Die Standardabweichung beträgt: 1,40, die Beantwortungsquote liegt bei 96,39%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 17

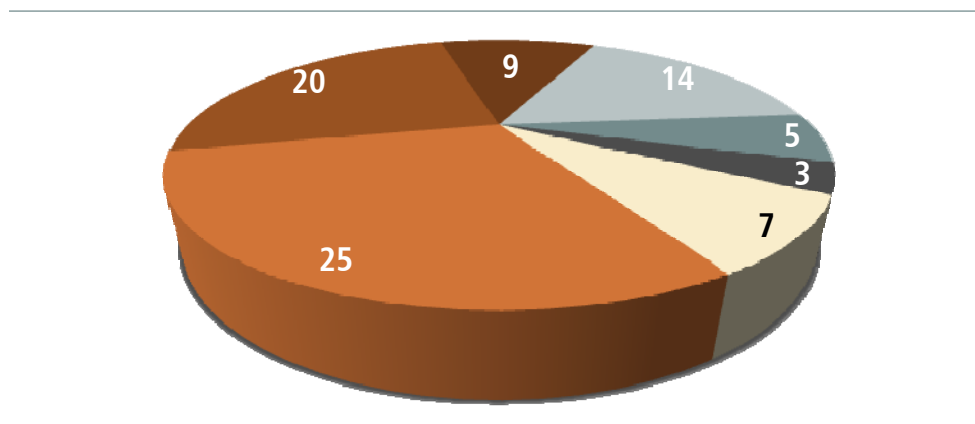
**Die Mitarbeiter informieren von sich aus, wenn sie die verabredete Zeit nicht einhalten können**

Der Mittelwert der Frage 17 beträgt **2,51**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
25	20	9	14	5	3	7

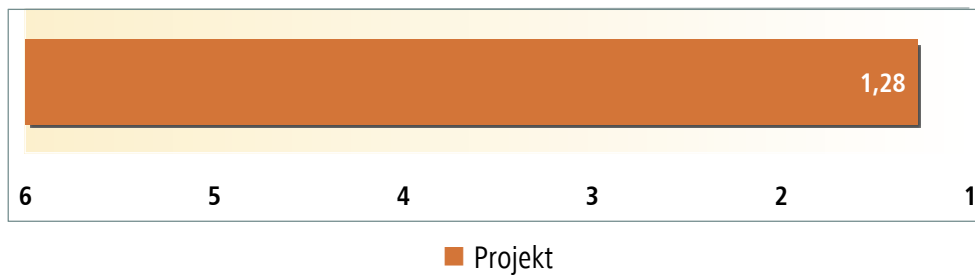
Die Standardabweichung beträgt: 1,47, die Beantwortungsquote liegt bei 91,57%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 18

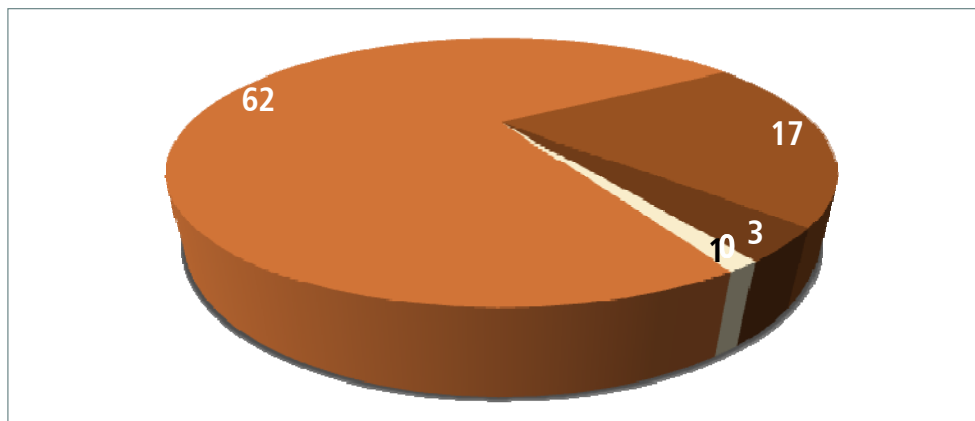
### Die Mitarbeiter sind immer freundlich

Der Mittelwert der Frage 18 beträgt **1,28**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	Nicht beantwortet
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	
62	17	3	0	0	0	1

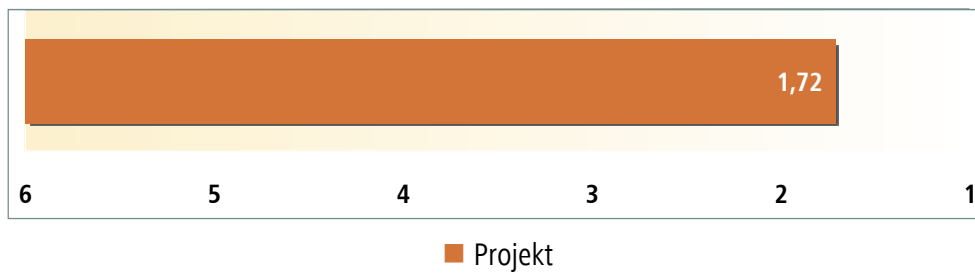
Die Standardabweichung beträgt: 0,53, die Beantwortungsquote liegt bei 98,80%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 19

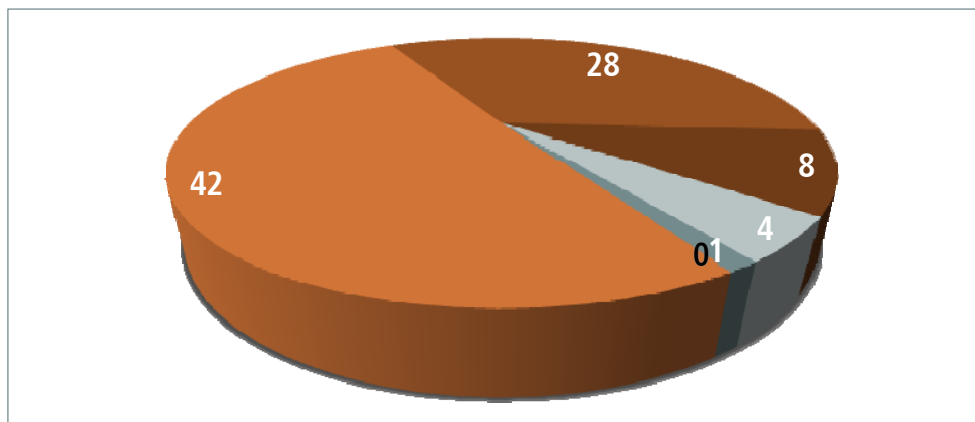
**Die Mitarbeiter nehmen sich auch mal Zeit für ein kurzes persönliches Gespräch**

Der Mittelwert der Frage 19 beträgt **1,72**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



■ 1	■ 2	■ 3	■ 4	■ 5	■ 6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
42	28	8	4	1	0	0

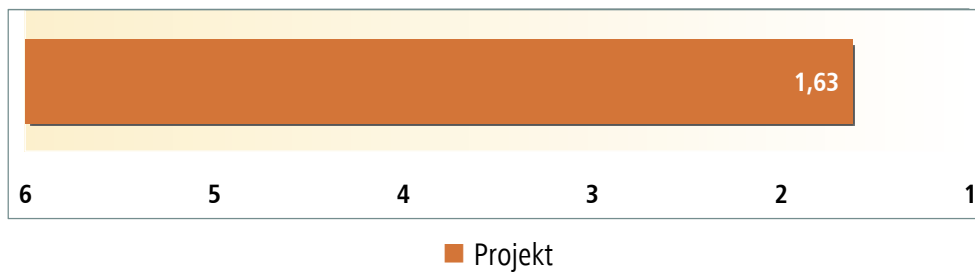
Die Standardabweichung beträgt: 0,91, die Beantwortungsquote liegt bei 100,00%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 20

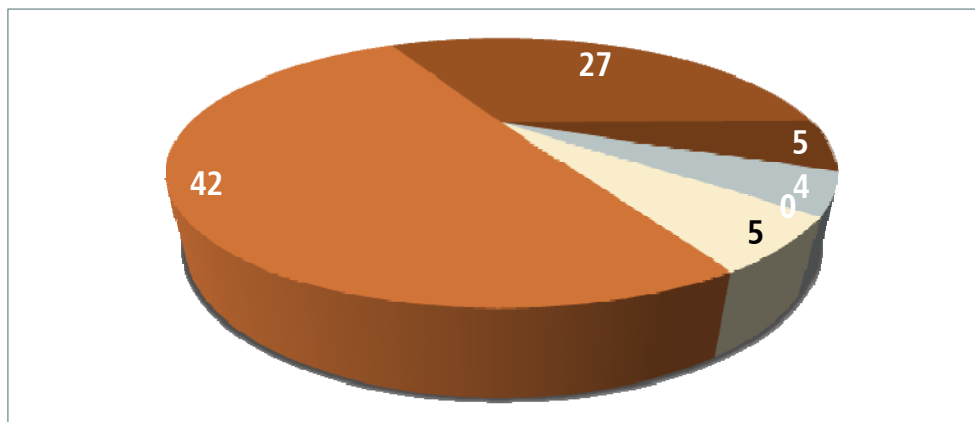
### Die Mitarbeiter nehmen Rücksicht auf individuelles Befinden

Der Mittelwert der Frage 20 beträgt **1,63**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
42	27	5	4	0	0	5

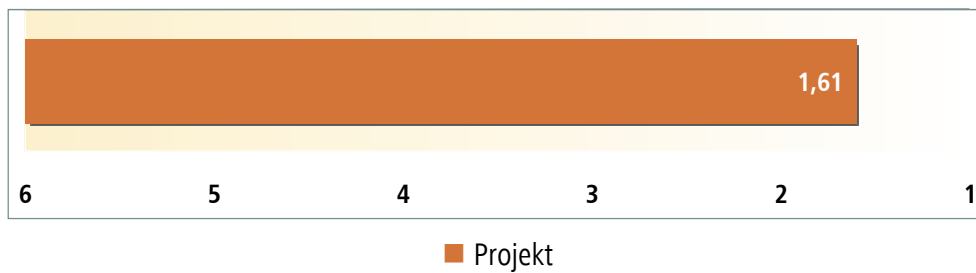
Die Standardabweichung beträgt: 0,82, die Beantwortungsquote liegt bei 93,98%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 21

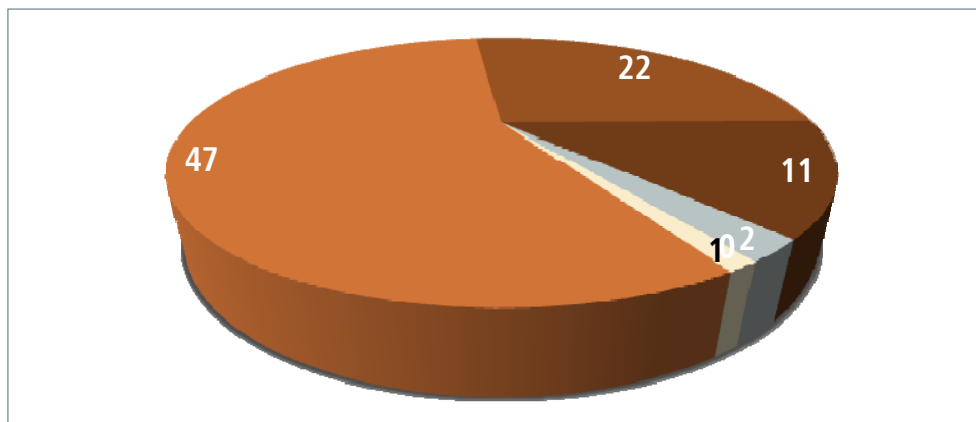
### Die Mitarbeiter bleiben auch unter Zeitdruck hilfsbereit

Der Mittelwert der Frage 21 beträgt **1,61**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
47	22	11	2	0	0	1

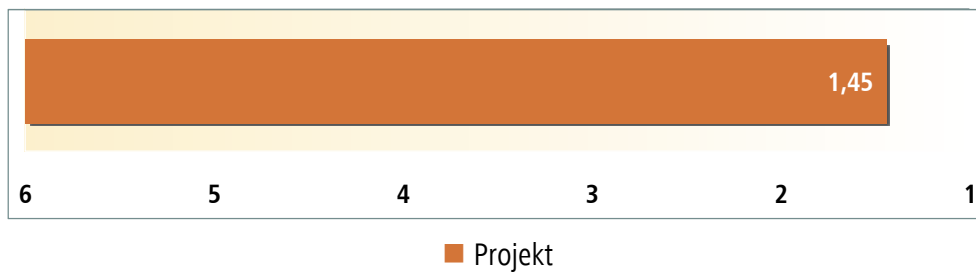
Die Standardabweichung beträgt: 0,81, die Beantwortungsquote liegt bei 98,80%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 22

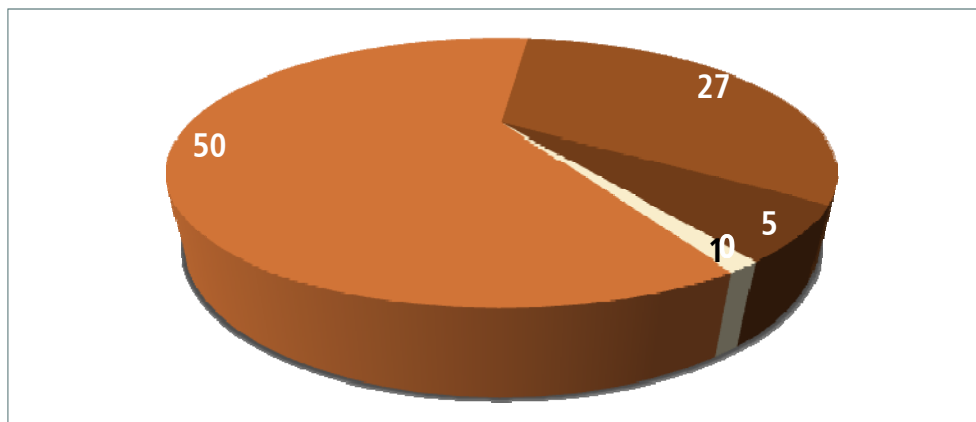
### Die Mitarbeiter machen immer einen gepflegten Eindruck

Der Mittelwert der Frage 22 beträgt **1,45**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
50	27	5	0	0	0	1

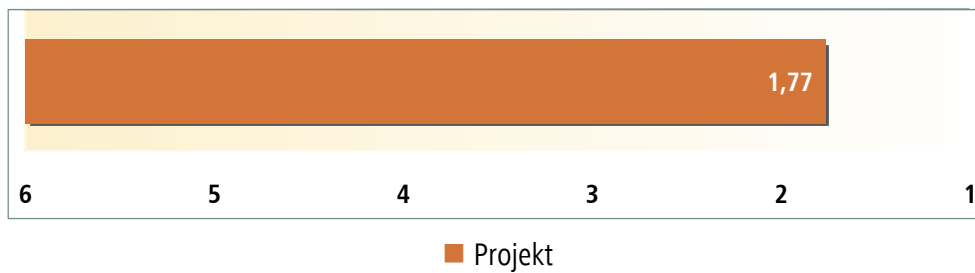
Die Standardabweichung beträgt: 0,61, die Beantwortungsquote liegt bei 98,80%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 23

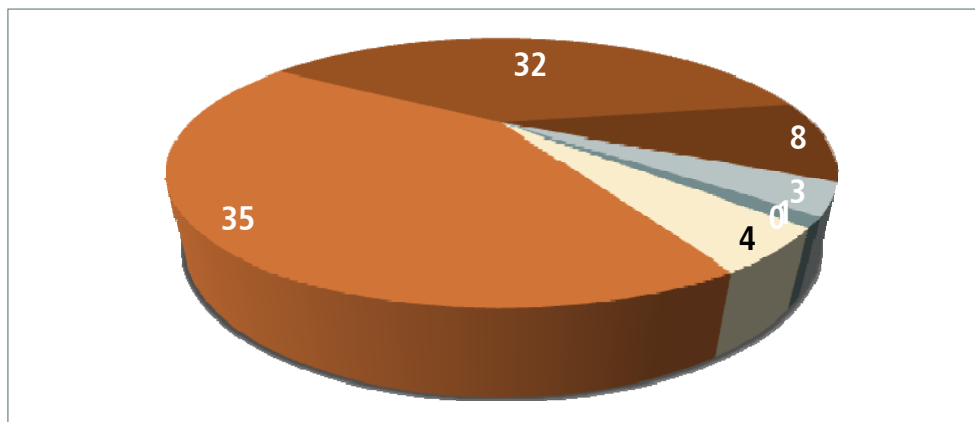
### Die Mitarbeiter sind fachlich kompetent

Der Mittelwert der Frage 23 beträgt **1,77**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
35	32	8	3	1	0	4

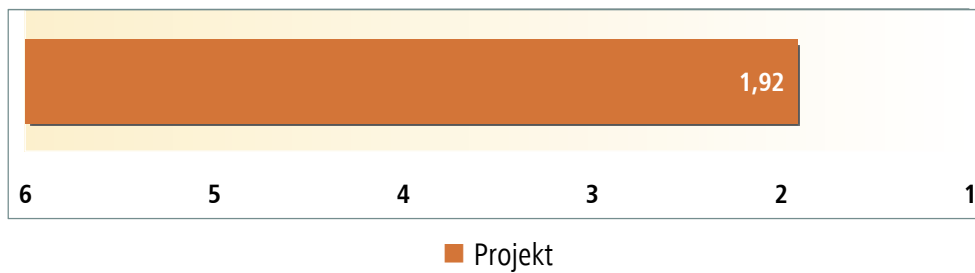
Die Standardabweichung beträgt: 0,88, die Beantwortungsquote liegt bei 95,18%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 24

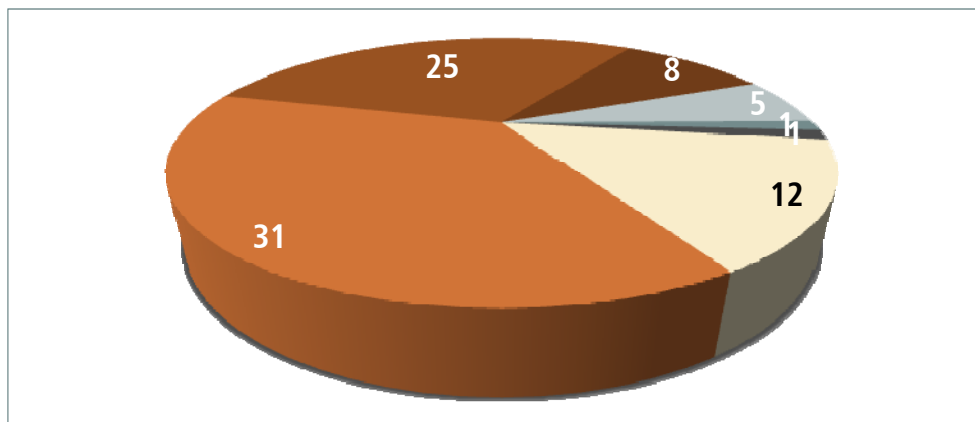
### Die Mitarbeiter erläutern, was sie tun

Der Mittelwert der Frage 24 beträgt **1,92**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
31	25	8	5	1	1	12

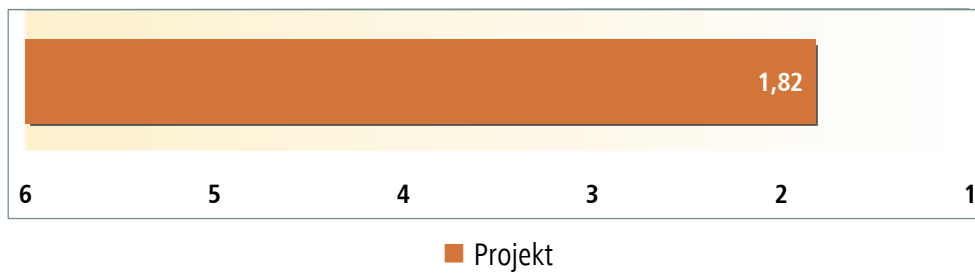
Die Standardabweichung beträgt: 1,09, die Beantwortungsquote liegt bei 85,54%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 25

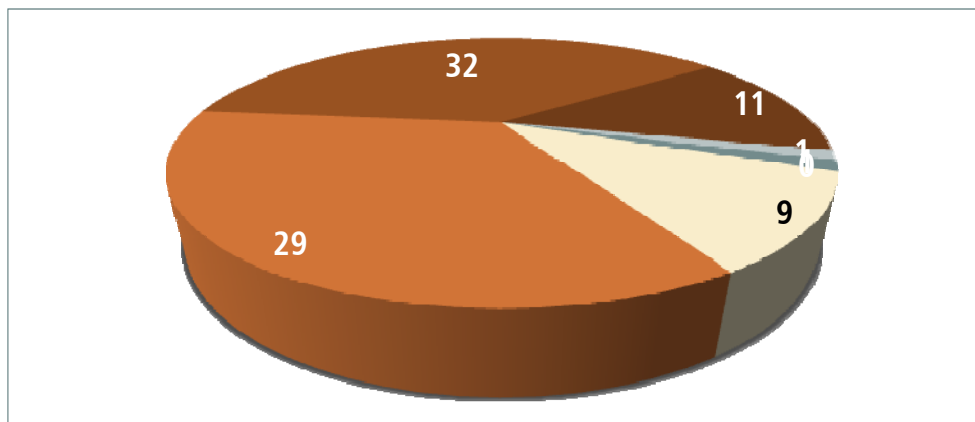
### Die Mitarbeiter fragen nach Wünschen

Der Mittelwert der Frage 25 beträgt **1,82**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
29	32	11	1	1	0	9

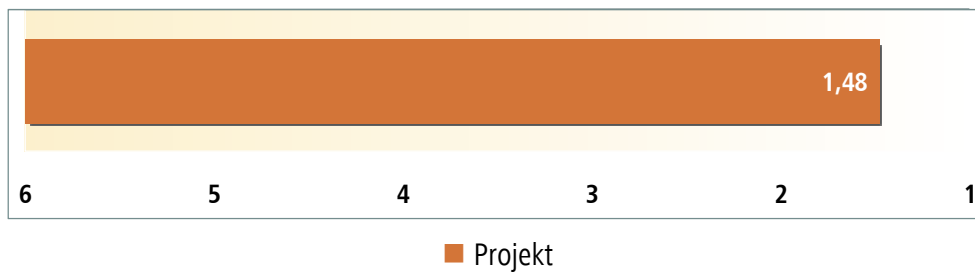
Die Standardabweichung beträgt: 0,83, die Beantwortungsquote liegt bei 89,16%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 26

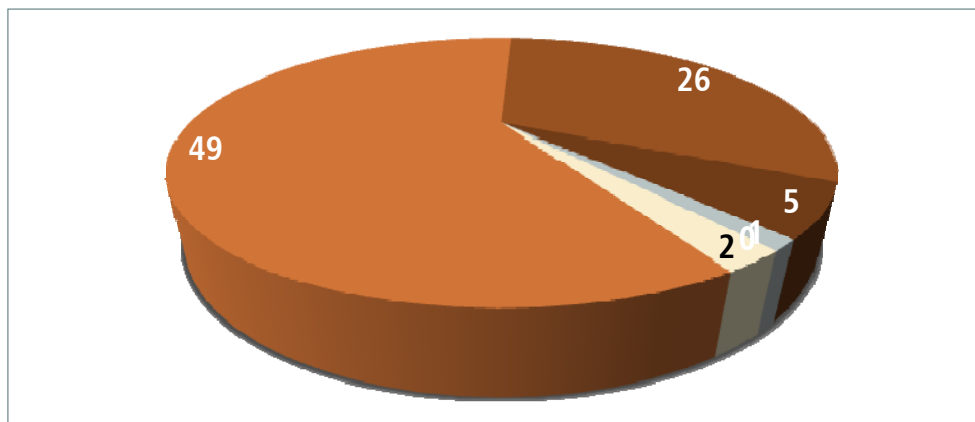
### Die Mitarbeiter handeln immer respektvoll

Der Mittelwert der Frage 26 beträgt **1,48**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
49	26	5	1	0	0	2

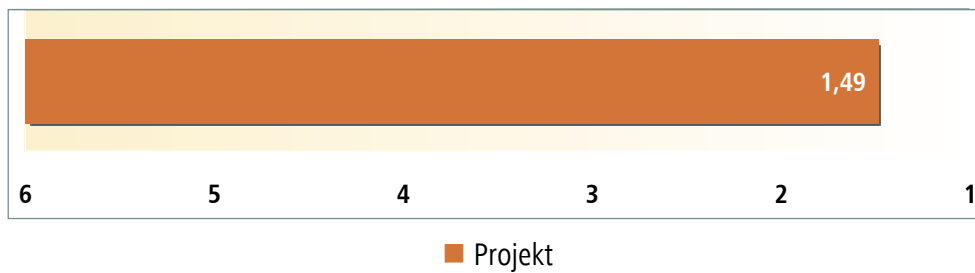
Die Standardabweichung beträgt: 0,67, die Beantwortungsquote liegt bei 97,59%.

## EINZELAUSWERTUNG FRAGE 27

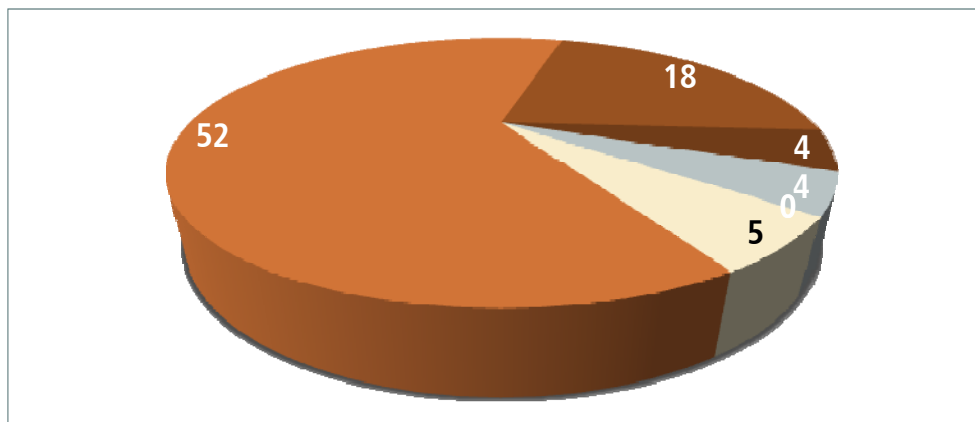
### Ich würde den Pflegedienst meinen Freunden und Bekannten weiterempfehlen

Der Mittelwert der Frage 27 beträgt **1,49**.

Mittelwerte im Vergleich



Verteilung der einzelnen Bewertungen



1	2	3	4	5	6	□
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu	Nicht beantwortet
52	18	4	4	0	0	5

Die Standardabweichung beträgt: 0,82, die Beantwortungsquote liegt bei 93,98%.

## GLOSSAR STATISTISCHER BEGRIFFE

Beantwortungsquote	<p>Die Beantwortungsquote gibt an, wie viel Prozent der Befragten eine bestimmte Frage beantwortet haben.</p> <p>Da die Befragten gebeten wurden, nur die Fragen zu beantworten, zu denen sie eine Aussage machen können oder wollen, ist die Beantwortungsquote selten 100%.</p> <p>In bestimmten Fällen kann eine niedrige Beantwortungsquote entweder als Ablehnung des Themas oder als Unwissenheit interpretiert werden. Bei Unwissenheit kann ein Informationsdefizit von Seite des Pflegedienstes angenommen werden.</p>
Benchmark	<p>Ein Benchmark ist ein Vergleichswert, an dem eine Bewertung gemessen wird. Bei dieser Befragung wird der Begriff Benchmark immer dann genutzt, wenn die Ergebnisse aller bisher durchgeführten Befragungen gemeint sind.</p>
Mittelwert	<p>Der Mittelwert gibt den Durchschnittswert der gegebenen Antworten an. In der Befragung wird das arithmetische Mittel berechnet.</p>
Rücklaufquote	<p>Die Rücklaufquote gibt an, wie viel Prozent der ausgegebenen Fragebögen in die Auswertung eingeflossen sind.</p>
Schulnoten	<p>Bei der Beantwortung der Fragen kann es hilfreich sein, die Antwortskala mit den in Deutschland üblichen Schulnoten von 1 bis 6 zu veranschaulichen.</p> <p>Methodisch ist es nicht korrekt eine Bewertung in Form des rechnerischen Mittelwerts mit der dazugehörigen Schulnote gleichzusetzen. Beispielsweise kann die Beantwortung einer bestimmten Frage auf der hier verwendeten Skala von 1 bis 6 einen Mittelwert 3,32 ergeben. Dieses Ergebnis als „befriedigend“ zu bewerten ist problematisch, wenn der Gesamtdurchschnitt über alle Fragen deutlich höher liegt.</p>
Skala	<p>Eine Skala gibt bei einer Befragung die gleichmäßig abgestuften Antwortmöglichkeiten vor. Die Antworten dieser Befragung wurden durch Ankreuzen der Werte auf einer, in der Sozialwissenschaft anerkannten, Likert-Skala von <i>1 - trifft voll zu</i> bis <i>6 - trifft gar nicht zu</i> ermittelt.</p>
Standardabweichung	<p>Die Standardabweichung definiert, wie weit einzelne Antworten um deren Mittelwert streuen. Bei der genutzten Skala von 1 bis 6 kann die Standardabweichung Werte zwischen 0 und 2,5 annehmen. 0 wäre der Wert, wenn alle Befragten die gleiche Antwort gegeben hätten, 2,5 wenn jeweils die Hälfte der Befragten mit 1 bzw. 6 geantwortet hätte.</p>

## VERFASSER

DIE KUNDENBEFRAGUNG wurde von **olav sehlbach beratung** in Kooperation mit Vincentz Network und der Unterstützung der PAUL HARTMANN AG entwickelt. An der Konzeption und Durchführung waren Marktforschungsexperten, Psychologen und eine Vielzahl von Experten aus der Altenhilfebranche beteiligt.

Die vorliegende Befragung ist unter Beachtung allgemeiner branchenspezifischer Grundsätze für Marktforschungsinstitute und Unternehmensberatungen entwickelt und durchgeführt worden.



Berufsverband Deutscher  
Markt- und Sozialforscher e.V.

**olav sehlbach beratung** aus Berlin unterstützt Träger und Einrichtungen professioneller Altenhilfe. Mit einer über fünfzehnjährigen Erfahrung in der Beratung liegt der Schwerpunkt in den Bereichen Belegungsmanagement, sowie Konzeption und Analysen.

**olav sehlbach beratung** ist Mitglied im BVM und verpflichtet sich somit zur Einhaltung und Durchsetzung der aktuellen Richtlinien und Standards für Deutsche Marktforschungsinstitute.

Die erhobenen Daten werden durch das Rheinisch-Westfälische Institut für Wirtschaftsforschung in Essen (RWI) wissenschaftlich ausgewertet. Kompetenzbereich Gesundheit, Dr. Boris Augurzky



VINCENTZ

Vincentz Network GmbH & Co. KG  
Plathnerstr. 4c  
30175 Hannover  
Telefon +49 511 9910-000  
Fax: +49 511 9910-099  
info@vincentz.net

**olav sehlbach**  
beratung

fürbringerstraße 14  
10961 berlin-kreuzberg  
telefon 030-810 152 70  
fax 030-810 152 72  
mail@sehlbach.de  
www.sehlbach.de

unterstützt durch die PAUL HARTMANN AG

