

### 1. Pflegerische Leistungen

Kriterien	Kunde 1	Kunde 2	Kunde 3	Kunde 4	Kunde 5	Kunde 6	Kunde 7	Kunde 8	Kunde 9	Kunde 10	Kunde 11	Kunde 12	Kunde 13	Kunde 14	Kunde 15	Anzahl pro Frage	Ergebnis Skalenwert	Ergebnis Note
1	10		10	10	10	10	10	10		10						8	10,00	1,0
2	0									0						2	0,00	5,0
3																0	t.n.z.	t.n.z.
4																0	t.n.z.	t.n.z.
5	10	10	10	10	0	0	10	10	10	10						10	8,00	1,9
6																0	t.n.z.	t.n.z.
7																0	t.n.z.	t.n.z.
8	10	10	10	0	10	10	0	10	10	10						10	8,00	1,9
9	10	10	10	0	10	10	0	10	10	10						10	8,00	1,9
10	10	10	10		10	10		10	10	10						8	10,00	1,0
11	0	10	10	0	0	0	0	10	10	0						10	4,00	4,8
12	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10						10	10,00	1,0
13	0	10	10	0	0	0	0	10	10	0						10	4,00	4,8
14																0	t.n.z.	t.n.z.
15																0	t.n.z.	t.n.z.
16																0	t.n.z.	t.n.z.
17																0	t.n.z.	t.n.z.

Anzahl Fragen in Bewertung **9** Ergebnis Bereichsskalenwert **6,89** Bereichsnote **befriedigend** Ergebnis Note **2,7**

### 2. Ärztlich verordnete pflegerische Leistungen

Kriterien	Kunde 1	Kunde 2	Kunde 3	Kunde 4	Kunde 5	Kunde 6	Kunde 7	Kunde 8	Kunde 9	Kunde 10	Kunde 11	Kunde 12	Kunde 13	Kunde 14	Kunde 15	Anzahl pro Frage	Ergebnis Skalenwert	Ergebnis Note
18	10	10	0	10	10	10	10	0	10	10						10	8,00	1,9
19	10	10	0	0	0	0	0	0	10	10						10	4,00	4,8
20	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10						10	10,00	1,0
21																0	t.n.z.	t.n.z.
22	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10						10	10,00	1,0
23	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10						10	10,00	1,0
24																0	t.n.z.	t.n.z.
25	10	0	10	0	10	10	0	10	0	10						10	6,00	3,4
26	0				10	10				0						4	5,00	4,1
27	10	10	10	10	0	0	10	10	10	10						10	8,00	1,9

Anzahl Fragen in Bewertung **8** Ergebnis Bereichsskalenwert **7,63** Bereichsnote **gut** Ergebnis Note **2,2**

### 3. Dienstleistung und Organisation

Kriterien	Kunde															Anzahl pro Frage	Ergebnis Skalenwert	Ergebnis Note
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
28	10	10	10		0		10	10		10						7	8,57	1,5
29	10															1	10,00	1,0
30	10															1	10,00	1,0
31	10															1	10,00	1,0
32	10															1	10,00	1,0
33	10															1	10,00	1,0
34	10															1	10,00	1,0
35	10															1	10,00	1,0
36	10															1	10,00	1,0
37	10															1	10,00	1,0

Anzahl Fragen in Bewertung **10** Ergebnis Bereichsskalenwert **9,86** Bereichsnote **sehr gut** Ergebnis Note **1,0**

### Gesamtergebnis

Anzahl Fragen in Bewertung **27** Ergebnis Gesamtskalenwert **8,21** Gesamtnote **gut** Ergebnis Note **1,8**

### 4. Befragung der Kunden

Kriterien	Kunde															Anzahl pro Frage	Ergebnis Skalenwert	Ergebnis Note
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
38		10	10		10	10		10	10							6	10,00	1,0
39	10	10	10		10	10	10	10	10	10						9	10,00	1,0
40	7,5	10	10		10	10	10	10	10	7,5						9	9,44	1,2
41	7,5	10	10		10	10	10	10	10	7,5						9	9,44	1,2
42	10	10	10		10	10	10	10	10	10						9	10,00	1,0
43	7,5	10	10		10	10	10	10	10	7,5						9	9,44	1,2
44	5	10	7,5		10	10	10	7,5	10	5						9	8,33	1,7
45	10	10	10		10	10		10	10	10						8	10,00	1,0
46	7,5	10	7,5		10	10	7,5	7,5	10	7,5						9	8,61	1,5
47	10	7,5	10		7,5	7,5	7,5	10	7,5	10						9	8,61	1,5
48	7,5	10	7,5		10	10	7,5	7,5	10	7,5						9	8,61	1,5
49	5	7,5	10		10	10	10	10	7,5	5						9	8,33	1,7

Anzahl Fragen in Bewertung **12** Ergebnis Bereichsskalenwert **9,24** Bereichsnote **sehr gut** Ergebnis Note **1,2**