NÖGKK-Kundenservice
Anzengruberstr. 8
3300 Amstetten
Tel.: +43 (0)50 899-0110
Fax: +43 (0)50 899-0180
E-mail: kundenservice@noegkk.at
Internet: www.noegkk.at

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sehr geehrte Kundin!
Sehr geehrter Kunde!

Sie wurden vor kurzem von einer Case Managerin/einem Case Manager der Niederösterreichischen Gebietskrankenkasse betreut. Bitte teilen Sie uns über diesen Fragebogen Ihre Erfahrungen zum Serviceangebot „Case Management“ mit. Sie helfen uns damit, die Qualität noch weiter zu verbessern. Ihre Antworten werden selbstverständlich anonym und vertraulich behandelt.

Bitte geben Sie den ausgefüllten Fragebogen in einem Service-Center der NÖGKK ab oder schicken diesen an die oben angeführte Post- oder E-Mail-Adresse.

Wir bedanken uns sehr herzlich für Ihre Mithilfe!

Kundenservice NÖGKK

Bitte beantworten Sie nach Möglichkeit jede der folgenden Fragen, indem Sie das jeweils zutreffende Kästchen ankreuzen (☒) bzw. die Antworten auf die vorgesehenen Linien schreiben.

1. Beginn der Betreuung

Name der Case Managerin/des Case Managers: _____

Service-Center: _____

Wie wurden Sie auf das Service „Case Management“ aufmerksam?

- ☐ Plakataushang (Service-Center der NÖGKK, Arztpraxen etc.)
- ☐ Hinweis durch eine Kundenberaterin/einen Kundenberater der NÖGKK
- ☐ Hinweis durch eine Kontrollärztin/einen Kontrollarzt der NÖGKK
- ☐ Homepage der NÖGKK
- ☐ Gespräche mit Freunden/Bekannten/Verwandten
- ☐ Zeitungen/Zeitschriften
- ☐ Sonstiges: _____

2. In welchem Ausmaß treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen über die Case Managerin/den Case Manager zu?

	Trifft voll zu				Trifft gar nicht zu
Die Case Managerin/der Case Manager hat meine persönliche Situation richtig erfasst.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Case Managerin/der Case Manager hat meine Situation und mein Umfeld umfassend abgeklärt.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Case Managerin/der Case Manager hat mit mir gemeinsam Lösungen für meine Anliegen erarbeitet.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Case Managerin/der Case Manager hat mich laufend über all seine Aktivitäten informiert.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Case Managerin/der Case Manager hat Abmachungen und Termine eingehalten.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Case Managerin/der Case Manager war bei Bedarf für mich gut und rasch erreichbar.	☐	☐	☐	☐	☐

3. In welchem Ausmaß treffen Ihrer Meinung nach die folgenden Aussagen zu den

persönlichen Betreuungsgesprächen mit der Case Managerin/dem Case Manager zu?					
	Trifft voll zu				Trifft gar nicht zu
Die Gespräche waren durch eine angenehme Atmosphäre geprägt.	☐	☐	☐	☐	☐
Die Gespräche fanden in einem ungestörten Bereich statt (d. h. es waren keine anderen Kundinnen/Kunden in unmittelbarer Nähe).	☐	☐	☐	☐	☐
Die Gespräche wurden ohne Zeitdruck durchgeführt.	☐	☐	☐	☐	☐

4. Gesamtbeurteilung					
	Trifft voll zu				Trifft gar nicht zu
Dank dem Case Management konnte meine persönliche Situation verbessert werden.	☐	☐	☐	☐	☐
Ich würde meine Case Managerin/meinen Case Manager an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen.	☐	☐	☐	☐	☐

5. Was hat Ihnen am Service „Case Management“ besonders gut gefallen?

_____

_____

_____

6. Was hat Sie am Service „Case Management“ gestört?

_____

_____

_____

7. Welche Veränderungen/Verbesserungen würden Sie sich konkret für das nächste Mal wünschen?