

Ergebnisse der Befragung aller stationären Patienten

**am
28.09.2015 – 22.11.2015**

**in der
LVR-Klinik für Orthopädie Viersen**

Inhalt

1. Allgemeine Auswertung der Gesamtklinik mit Rücklaufquote und Ausschöpfungsquote
2. Gesamtauswertung der Fragebogenergebnisse
3. Anlage mit Auswertung der Fragen nach der
 - Schmerztherapie und
 - Muttersprache
4. Freitextauswertung

1. Allgemeine Auswertung der Gesamtklinik

In der Zeit vom 28.09.2015 – 22.11.2015 (8 Wochen) wurden insgesamt 483 Patientinnen und Patienten stationär behandelt. Von diesen Patientinnen und Patienten haben 447 den Fragebogen erhalten, 36 Patientinnen und Patient haben den Bogen nicht erhalten.

Rücklaufquote:

Insgesamt wurden 447 Bögen ausgegeben, davon

- 110 auf der Station 4/5,
- 123 auf der Station 6,
- 100 auf der Station 7 und
- 114 auf der Station 8.

Von den 447 ausgegebenen Fragebögen kamen 393 ausgefüllte Bögen zurück.

Die Rücklaufquote liegt insgesamt bei **87,9%**.

Ausschöpfungsquote:

Es wurden insgesamt 393 ausgefüllte Fragebögen zurückgegeben. Von den 483 behandelten Patienten haben 447 Patienten den Bogen erhalten + 18 Patienten, die den Bogen nicht erhalten haben, aber mind. 3 Tage stationär war = 465 Patienten.

Die Ausschöpfungsquote liegt somit bei **84,5%**.

28.09.2015 – 22.11.2015 = 8 Wochen		Insgesamt
stationär behandelte Patienten		483
ausgegebene Bögen		447
nicht ausgegebene Bö- gen	<3 Tage stationär	18
	≥3 Tage stationär	18
Rücklauf (= zurückgegebene, ausgefüllte Bögen)		393
Rücklaufquote¹		87,9%
Ausschöpfungsquote²		84,5%

1: Rücklaufquote = Rücklauf / Anzahl ausgegebener Bogen

2: Ausschöpfungsquote = Rücklauf / alle Patienten, die mind. 3 Tage behandelt wurden, egal ob sie einen Fragebogen erhalten haben

Gesamtauswertung 03.12.2015-16:52:19

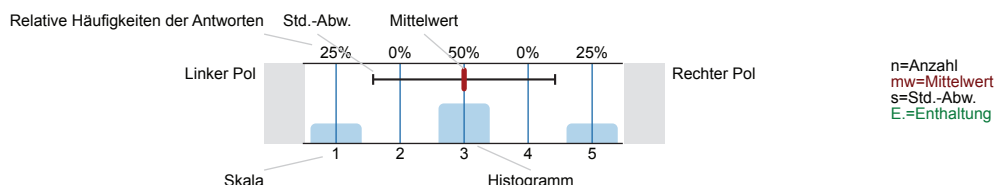
Erfasste Fragebögen = 393

Globalwerte

Auswertungsteil der geschlossenen Fragen

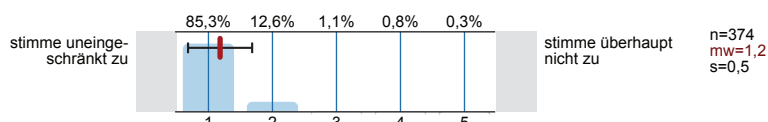
Legende

Fragetext

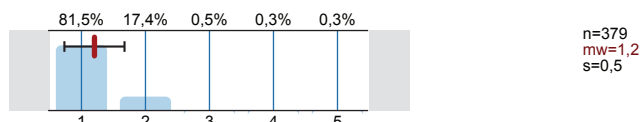


Auto-Gruppe

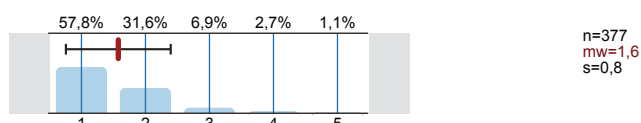
Ich habe bei der Aufnahme die für mich notwendigen Informationen erhalten.



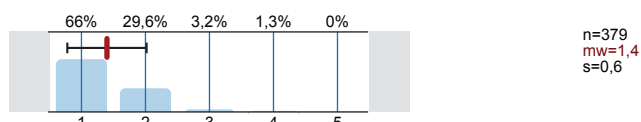
Das Personal hat in der Aufnahmesituation Mitgefühl und Verständnis gezeigt.



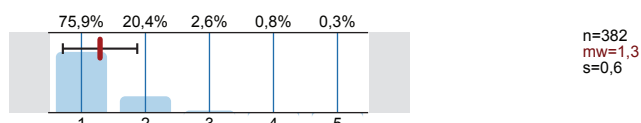
Die Qualität der Mahlzeiten war gut.



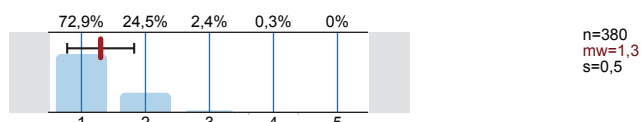
Die Räumlichkeiten (z. B. Ausstattung, Zimmergröße, Flure) haben zu meinem Wohlbefinden beigetragen.



Ich habe genug Informationen bekommen, um meine Krankheit zu verstehen.

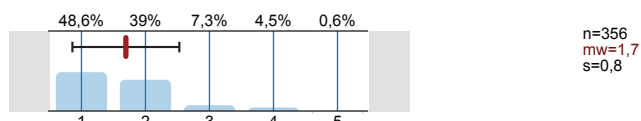


Sauberkeit und Hygiene auf der Station waren gut.



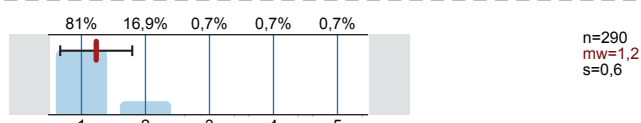
Ich habe genug Informationen über Wirkungen und Nebenwirkungen der Medikamente bekommen.

Falls keine Medikamente erhalten,
bitte hier ankreuzen:

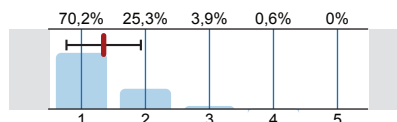


Ich habe genug Informationen zu meiner Operation bekommen.

Falls keine Operation durchgeführt,
bitte hier ankreuzen:

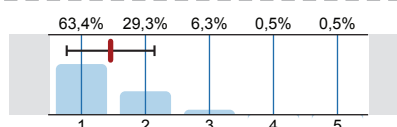


Meine Ziele und Wünsche zum Verlauf der Behandlung wurden berücksichtigt.



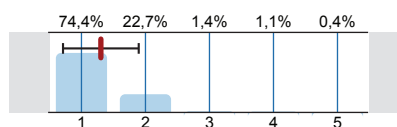
n=363
mw=1,3
s=0,6

Meine Anregungen wurden ernst genommen.
Falls keine Anregung, bitte hier ankreuzen:



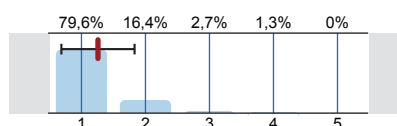
n=191
mw=1,5
s=0,7

Meine Beschwerden wurden ernst genommen.
Falls keine Beschwerden, bitte hier ankreuzen:



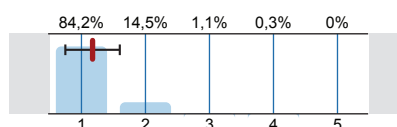
n=277
mw=1,3
s=0,6

Das ärztliche und/oder therapeutische Personal war für mich im erforderlichen Umfang zu sprechen.



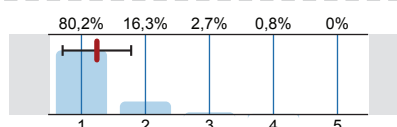
n=372
mw=1,3
s=0,6

Das mich behandelnde Personal machte einen kompetenten und fachkundigen Eindruck.



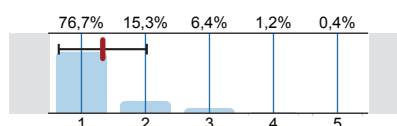
n=380
mw=1,2
s=0,4

Die Zusammenarbeit des Personals im Behandlungsteam war gut.



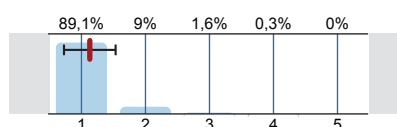
n=369
mw=1,2
s=0,5

Die Fortsetzung meiner Behandlung nach der Entlassung wurde rechtzeitig eingeleitet.
Falls Anschlussbehandlung nicht erforderlich, bitte hier ankreuzen:



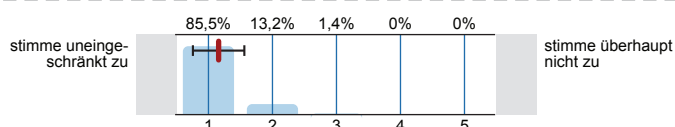
n=249
mw=1,3
s=0,7

Auf der Station gab es einen freundlichen und angenehmen Umgang miteinander.



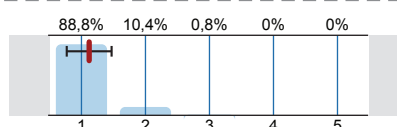
n=368
mw=1,1
s=0,4

Das Personal hat meine persönlichen Rechte geachtet.



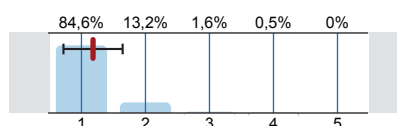
n=365
mw=1,2
s=0,4

Das Personal hat meine Privat- und Intimsphäre respektiert.



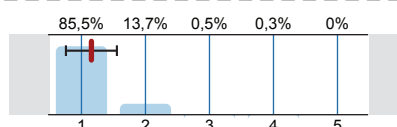
n=365
mw=1,1
s=0,4

Die Behandlung meiner körperlichen Erkrankungen ist kompetent und fachkundig durchgeführt worden.



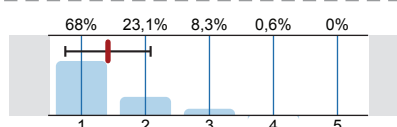
n=370
mw=1,2
s=0,5

Auch wenn ich die Wahl eines anderen Krankenhauses hätte, würde ich diese Klinik wieder in Anspruch nehmen.



n=373
mw=1,2
s=0,4

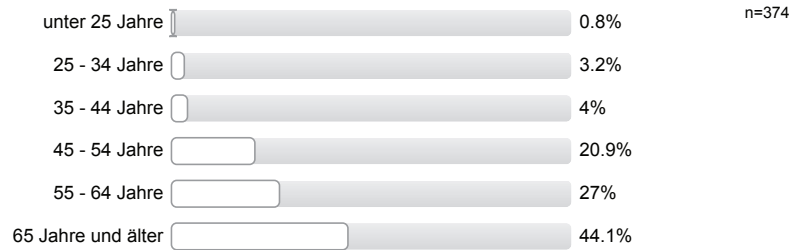
Mir geht es nach der Behandlung in der Klinik besser.



n=350
mw=1,4
s=0,7

Machen Sie hier bitte noch einige anonyme Angaben zu Ihrer Person:

Ihr Alter



Ihr Geschlecht

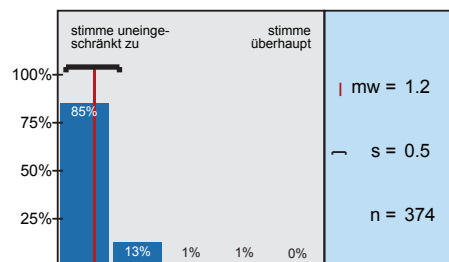


Endoprothese

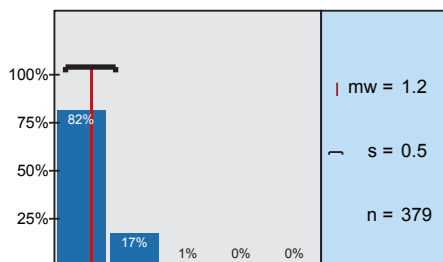


Histogramme zu den Skalafragen

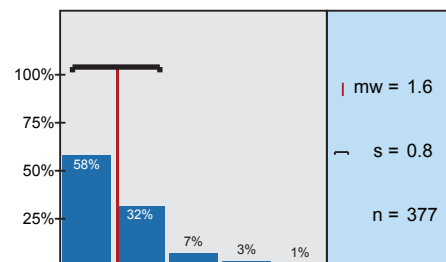
Ich habe bei der Aufnahme die für mich notwendigen Informationen erhalten.



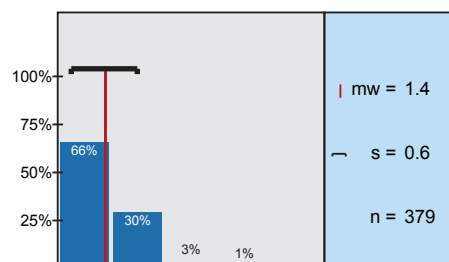
Das Personal hat in der Aufnahmesituation Mitgefühl und Verständnis gezeigt.



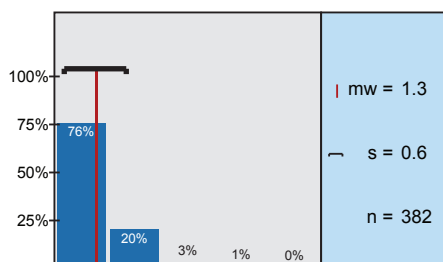
Die Qualität der Mahlzeiten war gut.



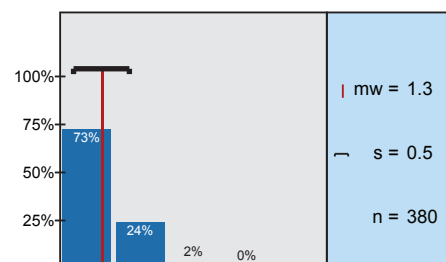
Die Räumlichkeiten (z. B. Ausstattung, Zimmergröße, Flure) haben zu meinem Wohlbefinden beigetragen.



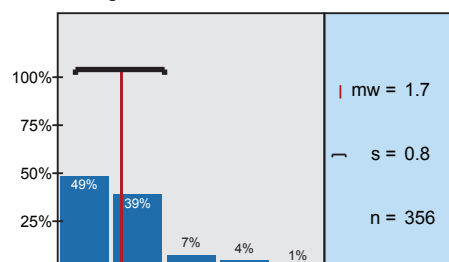
Ich habe genug Informationen bekommen, um meine Krankheit zu verstehen.



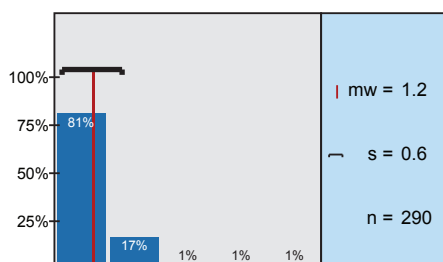
Sauberkeit und Hygiene auf der Station waren gut.



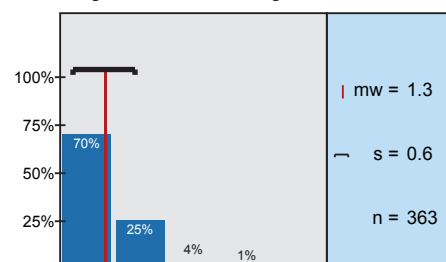
Ich habe genug Informationen über Wirkungen und Nebenwirkungen der Medikamente bekommen.



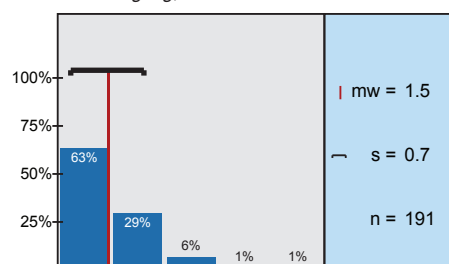
Ich habe genug Informationen zu meiner Operation bekommen.



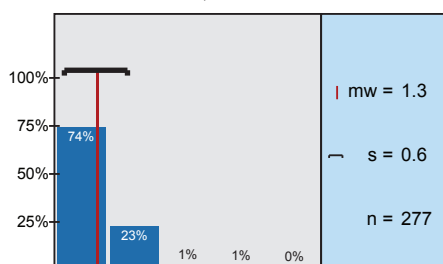
Meine Ziele und Wünsche zum Verlauf der Behandlung wurden berücksichtigt.



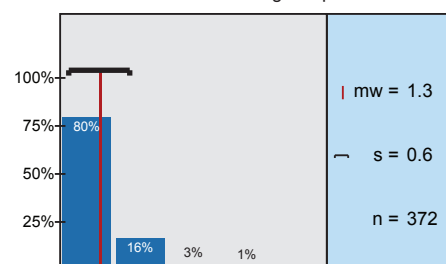
Meine Anregungen wurden ernst genommen.
Falls keine Anregung,



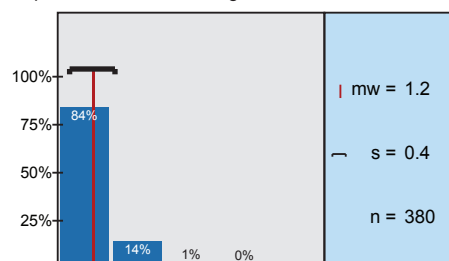
Meine Beschwerden wurden ernst genommen.
Falls keine Beschwerden,



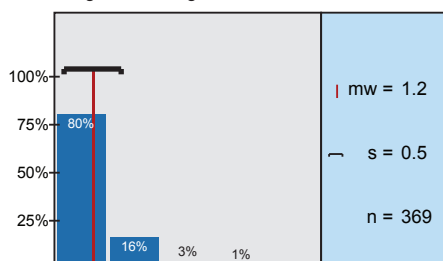
Das ärztliche und/oder therapeutische Personal war für mich im erforderlichen Umfang zu sprechen.



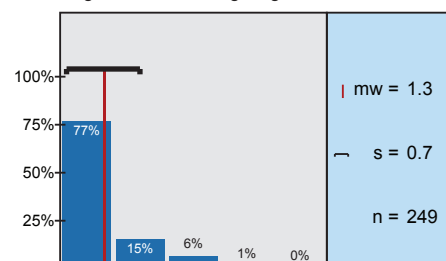
Das mich behandelnde Personal machte einen kompetenten und fachkundigen Eindruck.



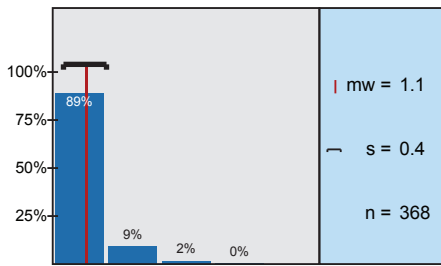
Die Zusammenarbeit des Personals im Behandlungsteam war gut.



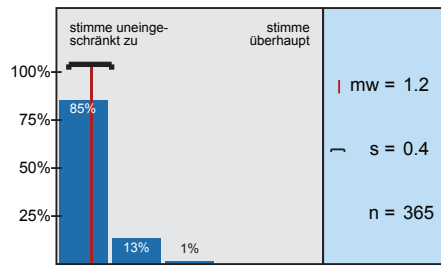
Die Fortsetzung meiner Behandlung nach der Entlassung wurde rechtzeitig eingeleitet.



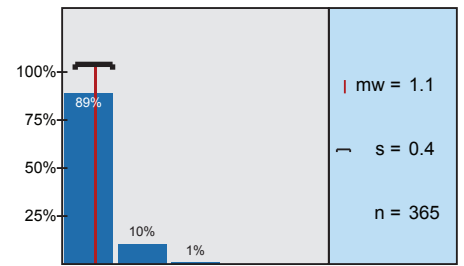
Auf der Station gab es einen freundlichen und angenehmen Umgang miteinander.



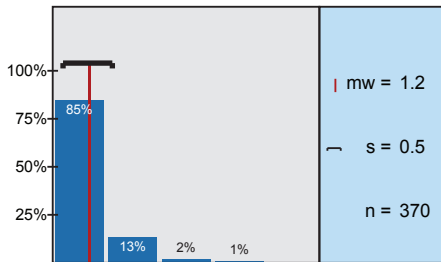
Das Personal hat meine persönlichen Rechte geachtet.



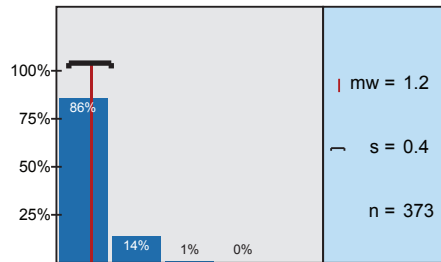
Das Personal hat meine Privat- und Intimsphäre respektiert.



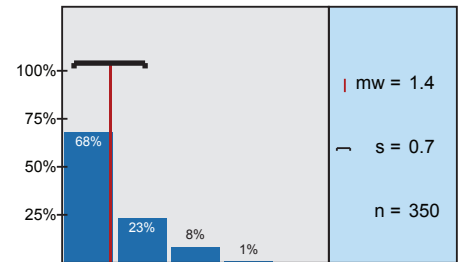
Die Behandlung meiner körperlichen Erkrankungen ist kompetent und fachkundig durchgeführt worden.



Auch wenn ich die Wahl eines anderen Krankenhauses hätte, würde ich diese Klinik wieder



Mir geht es nach der Behandlung in der Klinik besser.

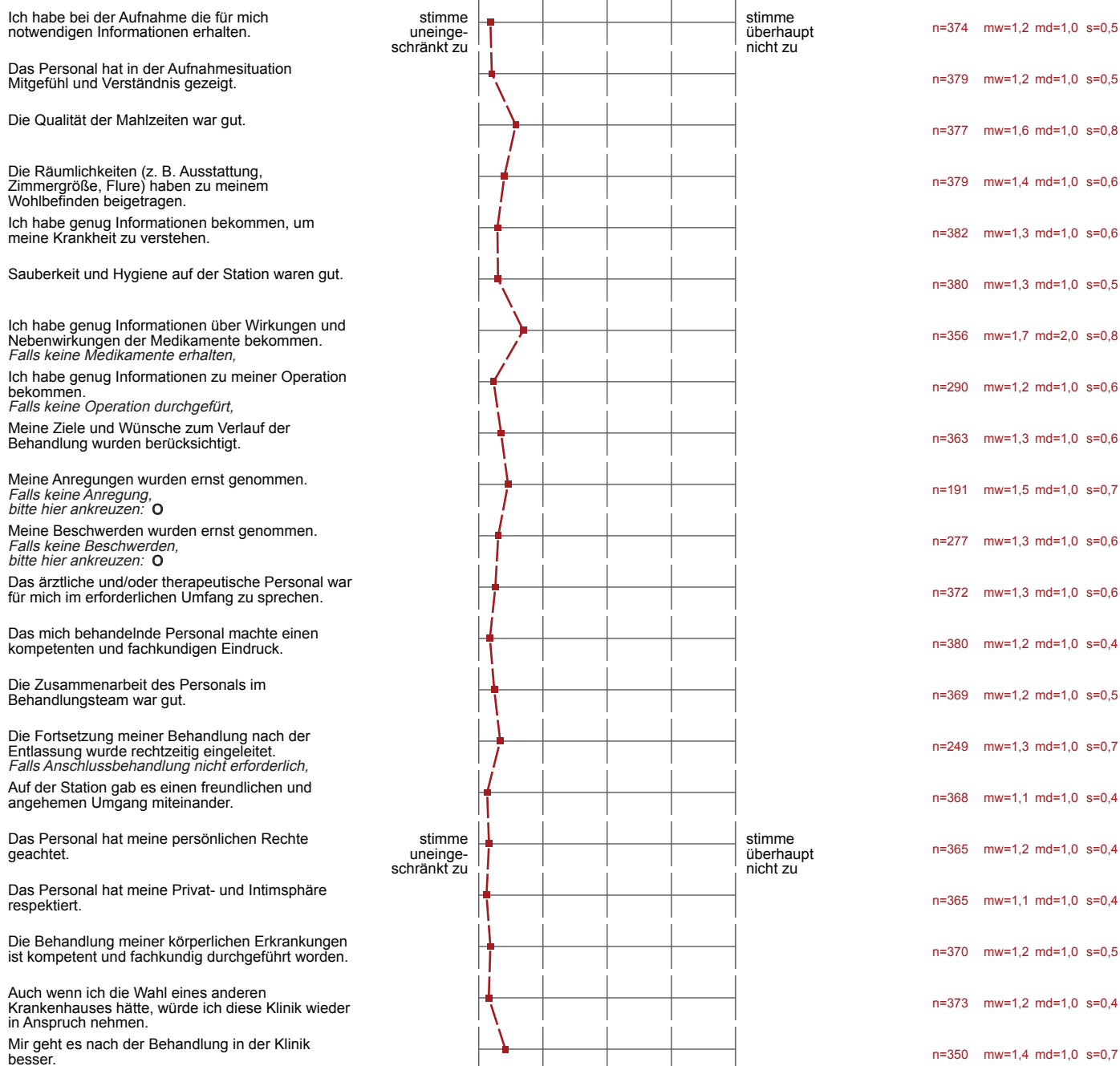


Profilinie

Zusammenstellung: Gesamtauswertung 03.12.2015-16:52:19

Verwendete Werte in der Profillinie: Mittelwert

Auto-Gruppe

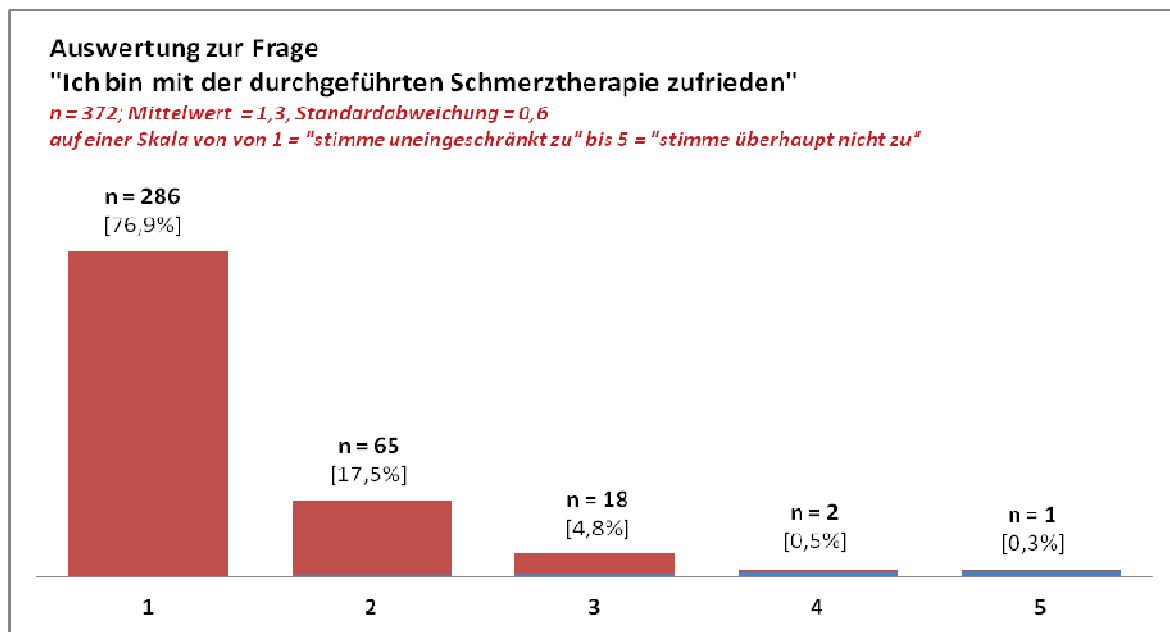


Anlage

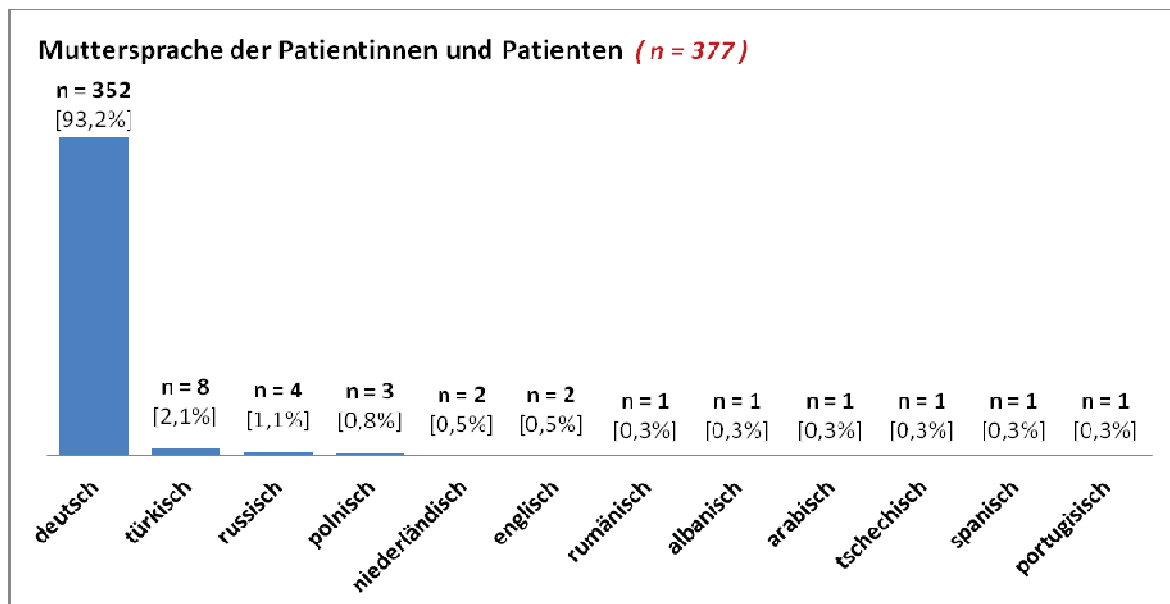
zur Ergebnisauswertung der Patientenbefragung 2015

Die Patientenbefragung 2015 wurde durch die Software Evasys ausgewertet. Zusätzlich wurden die Patientinnen und Patienten zur Zufriedenheit mit der durchgeführten Schmerztherapie, zu Ihrer Muttersprache sowie zu Verbesserungsvorschlägen befragt.

Zufriedenheit mit der durchgeführten Schmerztherapie:



Muttersprache der befragten Patientinnen und Patienten:



Verbesserungsvorschläge zur Frage „Was sollten wir Ihrer Meinung nach im Krankenhaus verbessern?“

[Freitext-Antworten der 167 befragten Patientinnen und Patienten, geordnet nach Kategorien]

Rund ums Personal

- > Das Tragen von Holzclongs sollte verboten werden, v. a. nachts, da es sehr laut ist.
- > Der Stationsarzt sollte nicht am Abend vor der OP diese in Frage stellen.
- > Der genaue Verlauf meiner OP hätte mich interessiert (z. B. Knochenbeschaffenheit etc.)
- > Nach der OP hätte ich schnellere Info erhofft wie OP verlaufen ist. Die erste Visite war erst zwei Tage nach OP.
- > Wenn ich die Diagnose Osteoporose erhalte, dann brauche ich Zusatzinfos und nicht nur den Kommentar "Ist nicht so schlimm".
- > Man merkt die Bemühungen der Ärzte und der Therapeuten, sowie auch des Pflegepersonals. Danke!
- > Das Pflegepersonal ist sehr kompetent.
- > Eine Krankenschwester war sehr unfreundlich.
- > Auf Schmerzen wurde nicht eingegangen. Man wurde noch mit Schmerzen entlassen.
- > MRT-Ergebnisse wurden nicht wie vereinbart besprochen.
- > Der Umgangston einer Schwester gegenüber den Patienten und deren Angehörigen sollte verbessert werden. Sehr unfreundliches Verhalten.
- > Die Schwestern sind super.
- > Die Patienten werden durch das Personal nicht unterrichtet wann und wie spät die Ärzte zum Gespräch überhaupt erscheinen.
- > Etwas mehr Therapie mit Fango, das tut dem Körper gut. Dem Ärzteteam großes Lob. Die Therapie hat mir gut getan, fast wieder ohne Schmerzen.
- > Ein ganz tolles Schwesternteam und super Ärzte.
- > Eindeutige, unmissverständliche Aussagen der Mitarbeiter z.B.: laut Behandlungsplan Bewegungsbad am Tag der PDA. Aussage des Pflegepersonals: "Nein, da die Gefahr einer Infektion durch Keime besteht." Später erfahre ich, dass diese Aussage falsch war.
- > Einzig die Hygiene der Putzfrau ließ zu wünschen übrig. Es ist definitiv zu viel zum reinigen in der kurzen Zeit von 2 Stunden.
- > Leider schlechte Meinung zur Firma Lettermann!
- > Aufenthalt und Betreuung sehr gut genauso wie die Mitarbeiter.
- > Pro: stets freundlicher und respektvoller Umgang vom gesamten Personal.
- > super nettes menschliches Personal
- > Personal auf Station 6 sehr gut.
- > Viele kompetente Ärzte, jedoch fehlte ein konkreter Ansprechpartner.

Organisation & Abläufe

- > Den Leerlauf am Wochenende.
- > Die Essensausgabe durch Pflegepersonal. Dieser Umstand hält sie von wichtigeren Aufgaben ab und es gehen Fachpersonalstunden für einfache Aufgaben drauf.
- > Mir ist die Physiotherapie zu kurz. Wenn man das gesetzte Ziel (bei Knie) erreicht hat passiert nichts mehr.
- > Mit der Firma Lettermann war ich nicht zufrieden.
- > Technische Mängel nach Anzeige schneller beheben lassen.
- > Ich hatte Zusage für 2-Bett-Zimmer, da LVR-Mitarbeiter. Wurde sich aber nicht dran gehalten.
- > In der Aufwachstation war es sehr laut und unruhig.
- > Alkohol-/ Desinfektionsspray vorwärmen.
- > Bitte den Patienten sagen was sie mitbringen müssen, wie z. B. Badebekleidung.
- > Die Arbeitszeiten am Empfang wurden geändert, dann sollte man die Stationsleitungen informieren, damit auch die Patienten Bescheid wissen. Samstags ohne Fernseher ist nicht so schön. Alles nur weil im Haus keine Absprache gehalten wird.
- > Empfang hatte anstatt um 16 Uhr um 13 Uhr schon geschlossen.

- > Die Kommunikationen zwischen Station 4 und anderen Stationen, Röntgen oder OP scheinen nicht transparent, daher für mich verbesserungswürdig.
- > Die Sicherheit im Eingang des Klinikbereiches. Kein/e Pförtner/in. Uneingeschränktes Betreten im Klinikbereich möglich.
- > Die Wartezeit bei der Aufnahme ist eine Zumutung.
- > Putzfrau ist sehr fraglich, da diese für Zimmer und Bad 5 min braucht.
- > In den 2 Wochen in denen ich hier war, funktionierte der Kassenautomat nicht (Aufladen der TV-Karte).
- > In der Physio ist eine bestimmte Betriebsblindheit vorhanden. Schlechte Kommunikation vom Arzt/Station zur Physio. Angeblich kommen Informationen nicht an.
- > Individuelle Physiotherapie war nicht nur für frisch operierte, sondern auch für Bandscheibe/ konservative Behandlung.
- > Nicht nur Krafttraining/ Bewegungsgrad sondern 1:1 Behandlung.
- > FRAGE: Kann man auch Produkte von anderen Anbietern als Lettermann beziehen, oder ist die Klinik fest an Lettermann gekoppelt?
- > Mangelnde Aufklärung nach Schulter-OP. Vielleicht auch, weil Wochenende war.
- > Mangelnde Sauberkeit der Zimmer. Staubschicht in der Steckdose im Bad und auf der Spiegelbeleuchtung.
- > Marienkäfer haben nichts in Krankenzimmern zu suchen, bitte durch Kammerjäger entfernen lassen.
- > Aufklärung nach der OP erfolgte leider nur durch den Physiotherapeuten. Der Arzt, den ich leider nur 2mal gesehen habe, gab mir jedoch kompetent, ausführliche und verständnisvolle Auskünfte.
- > Wartezeit trotz eines Termins 3 Stunden.
- > Wartezeit verkürzen.
- > Wartezeit vor stationärer Behandlung zu lang.
- > Wartezeit zu lang.
- > Mehr Personal um Ärzte und MA zu entlassen.
- > Öfter und schnellere REHA-Anträge oder ggf. eigene REHA anbieten.
- > Meine OP war für ca. 9:00 Uhr angesetzt und ich musste bis 15:00 Uhr warten. Das war nicht schlimm. Nur wäre es gut gewesen, wenn man mich informiert hätte. Ansonsten alles sehr gut.
- > Überall elektrische Betten und schnelle Aufklärung nach der OP auch wenn man kein Privatpatient ist, wurde versprochen aber nicht eingehalten. Physiotherapie zu wenig Aufklärung und man wird alleine gelassen.

Essen

- > Besseres Essen.
- > Essen
- > Essen (Portionen verkleinern)
- > Essenswünsche klappten nicht immer gut (vergessen oder falsch angekreuzt)
- > Für Frühstück & Abendessen einen Zettel zum Ausfüllen für jeden Tag; nicht nur auf Nachfrage Änderungen.
- > Mehr frisches Gemüse und frischer Salat.
- > Porzellanteller (mit Unterteilungen) zum Frühstück nicht geeignet.
- > Weniger Glutamate und "Tütchen" beim Essen.
- > Das Essen.
- > Die Qualität der Brötchen ist fraglich, schmeckte wie Gummi.
- > Essen war gut. Außer die Brötchen: sind wie Gummi.
- > Essen war super. Nur die Suppe war immer versalzen.
- > Ein Sonderlob an die Küche.
- > Kontra: Über Frühstück und Abendessen wurde nicht ausführlich informiert. Patient wusste von Salatgerichten nichts, die aber angeboten wurden.
- > top Essen
- > Sehr knackiger und leckerer Salat. Dressing dürfte mal wechseln.

Telefon, TV und Internet

- > Telefongebühren zu hoch und TV-Geräte veraltet.
- > Ein moderner TV und alle Sky-Sender
- > 2 Patienten, 1 TV, 4 € = Wucher.

- > Bedienung der Telefonanlage vereinfachen.
- > Die Telefon- und TV-Anlage ist schwer handhabbar.
- > Fernsehgebühr zu teuer!
- > Größerer Fernseher (Flachbild)
- > Rechtzeitig über Guthabenende informieren, da sonst der TV auf einmal ausfällt.
- > TV erneuern, das ist zu klein.
- > TV und Radio schlecht.
- > TV und manuelle Betten austauschen.
- > TV, Telefon, W-LAN
- > TV-Gerät veraltet und klein. Und leider kein Sky für Champions-League!
- > TV-Geräte mit größeren Bildschirmen.
- > Mein Handyempfang im Haus ist sehr schlecht.
- > Alles ist super, nur im Wachbereich fehlt ein TV-Gerät. Ein kleiner TV würde hier eine große Wirkung haben.
- > Insgesamt macht ihr einen tollen Job! TV im Aufwachraum wäre prima gewesen.
- > Radio oder TV in der Wachstation, da sonst recht eintönig nach OP. Das Personal dort war aber unterhaltsam.
- > Die Fernsehgeräte sind zu klein und zu teuer.
- > Die Bildschirmgröße der Fernsehgeräte ist viel zu klein.
- > Die Uraltgeräte sollten durch Flachbildschirme in größerem Bildformat ersetzt werden. Zudem stehen die Bildschirme zu weit weg. Ein Flachbildschirm zum drehen würde reichen.
- > Die analogen TVs durch digitale ersetzen, die vorhandenen TVs sind viel zu klein.
- > W-LAN-Support war nicht hilfreich. Bei mir und anderen diversen Patienten wurde die Frage, ob jemand helfen könnte mit dem W-LAN mit "Kann ich nichts zu sagen, dass macht alles Köln" beantwortet. Da fühlt man sich im Stich gelassen.
- > Fernsehgebühr zu teuer!
- > Für 3 Bettzimmer waren nur 2 Fernseher vorhanden.
- > Individuelle Fernseher für jeden.
- > Internetzugang soll einfacher sein. Die offene Verbindung funktioniert so gut wie gar nicht.
- > Modernere und größere Flachbildschirme für jeden Patienten. Die Fernsehgeräte sind zu klein und zu weit weg vom Bett.
- > Kostenloses Fernsehen fehlt.

Betten

- > Betten sollten elektrisch selber verstellbar sein.
- > Betten.
- > Elektrisch verstellbares Bett wäre wünschenswert.
- > Elektrische Betten! Würden auch das sehr hilfsbereite Personal sehr entlasten!
- > Die Betten.
- > Für Nicht-Erfahrene Kranke: bitte Anleitung geben wie man das Bett verstellt.

Badezimmer

- > Das Bad hatte zu wenig Handtuchhaken für 3 Personen!! Und es fehlte eine Ablage für saubere Wechselwäsche, sodass diese auf dem Abfalleimer oder dem Toilettendeckel abgelegt werden musste.
- > Halterung für Gehhilfe im Bad ist zu weit entfernt.
- > Handtuchhalter am Waschbecken sind zu tief, sodass Handtücher an den Boden kommen...
- > Im Bad zweite Halterung für Gehstützen wäre sinnvoll.
- > Im Bad ist der Sitzabstand zum Waschbecken zu kurz (OP-Fuß muss unbequem abgestellt werden)
- > Kauf von neuen Handtüchern wäre erforderlich.
- > Nasszellenreinigung gründlicher und auch immer sonntags. Auf einem 3-Personen-Zimmer muss eine Nasszelle täglich gereinigt werden! Sonst war ich zufrieden.
- > Wasserdruck in der Dusche.
- > Sauberkeit im Badezimmer.
- > Die Reinigung (Staub auf Türen) und im Bereich Sanitär (Griffstangen und Porzellan)

- > Im Bad musste man den Hahn komplett aufdrehen, damit man warmes Wasser hatte, wodurch das Waschbecken fast überläuft.
- > Toiletten sollten täglich mit Reiniger gereinigt werden und nicht nur mit der Bürste
- > Lichtschalter im Bad bitte nach außen legen.
- > Mehr Hacken für Handtücher.
- > Wasserdruck in der Dusche.

Sonstige Klinikausstattung

- > Treppenstufen-Absatz markieren für Sehbehinderte.
- > Helle Markierung oder Kante an Treppenstufen für Sehbehinderte.
- > Info zum Entlass-Tag nicht optimal.
- > 3-Personen-Zimmer zu klein.
- > Beim Warten vor der Röntgenabteilung habe ich nach einem Behinderten-WC gesucht. Gibt es dort keins oder ist es nur nicht ausgeschildert? Ich war dann auf der Besucher-Toilette, was 3 Tage nach Hüft-OP fast unmöglich war.
- > Einzelne Armlehnen-Stühle mit höherer Sitzfläche.
- > Bessere Ausschilderung der Parkplätze HINTER dem Haus, auch für Besucher.
- > Die Wegweisung für Besucher ist nicht gut.
- > Gebetsraum um sich zurück zu ziehen.
- > Mehr Sitzkeile in den Wartebereichen und ggf. auch in der Cafeteria.
- > Zimmer und Flur Station 7 renovieren
- > Zu lange Gehwege von Station zu Ausgang.
- > Stuhl an der Anmeldung Röntgen (Kontrolle) sollte Armlehnen haben.
- > Station 8 dringend renovierungsbedürftig.
- > Besserer Zugang für Rollstuhlfahrer zur Terrasse.
- > Die Wegweisung für Besucher ist nicht gut.
- > Die Zimmer sind sehr dunkel, die Terrasse (Balkon) für Patienten gefährlich, dort wurden anstatt neue Fliesen Steine aufgeklebt!
- > Den Lichtschalter vom Bad bitte nach außen legen.
- > Fehlende Wegweiser an den Treppenhäusern.
- > Helle Markierung oder Kante an Treppenstufen für Sehbehinderte.
- > Hygiene für die Hände nach "Pfannennutzung" fehlt.
- > Die veralteten Geräte beim MTT durch modernere, leichter handzuhabende ersetzen.
- > Ich vermisse einen Raum, indem man sich zurückziehen kann, wenn im Zimmer zu viel Besuch ist. Es würde auch eine Ecke auf dem Flur reichen.
- > Im Park des Klinikgeländes wäre es sinnvoll mehr Parkbänke aufzustellen, da Patienten die nicht gut laufen können sich darauf etwas ausruhen könnten.
- > Mangelnde Parkplätze und Seife zum Händewaschen.
- > Mein Handyempfang im Haus ist sehr schlecht.
- > Station 8 dringend renovierungsbedürftig.

Allgemeines Lob

- > Alles 100%ig!
- > Alles gut, keine Verbesserungsideen.
- > Alles super.
- > Alles super!
- > alles super
- > Verbesserung kaum möglich.
- > Das Pflegepersonal ist sehr kompetent.
- > Generell bin ich sehr zufrieden, sowohl mit der Ärzteschaft als auch mit dem Pflegepersonal.
- > Keine Verbesserungsvorschläge. Sowohl die medizinische als auch die pflegerische Leistung dürfte m. E. schwer zu toppen sein.
- > Personal auf Station 6 sehr gut.

- > Alles bitte so lassen, wie es ist.
- > Ich bin sehr zufrieden. Keine Verbesserungsvorschläge.
- > Ich bin zufrieden.
- > Hat sich vom 1. Besuch vor 7 Jahren zum positiven entwickelt.
- > Ich war sehr zufrieden. Vielen Dank.
- > Ich wüsste nicht was! Ich bin zufrieden! Ach so Doch!! Die Erstaufnahme bei der Anmeldung sollte kürzere Wartezeiten haben!
- > Ist alles Bestens!
- > Ist so OK.
- > Trotz 4 Bettzimmer gefühlter Privatpatient. Jederzeit schnelle und sehr nette Hilfskräfte.
- > Nichts - alles absolut Top :-)
- > Danke
- > Nichts :-)
- > Verbesserung kaum möglich.
- > Wie Sie aus der Auswertung sehen, bin ich zu 100 % zufrieden.

Viersen, 03.12.2015