



**NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL**



Bewohner- / Patientenbefragung 2012

Kumulierte Ergebnisse – Ausgewählte Themen

Bericht zur Führungskräftekonferenz 13.9. – 14.9.2012

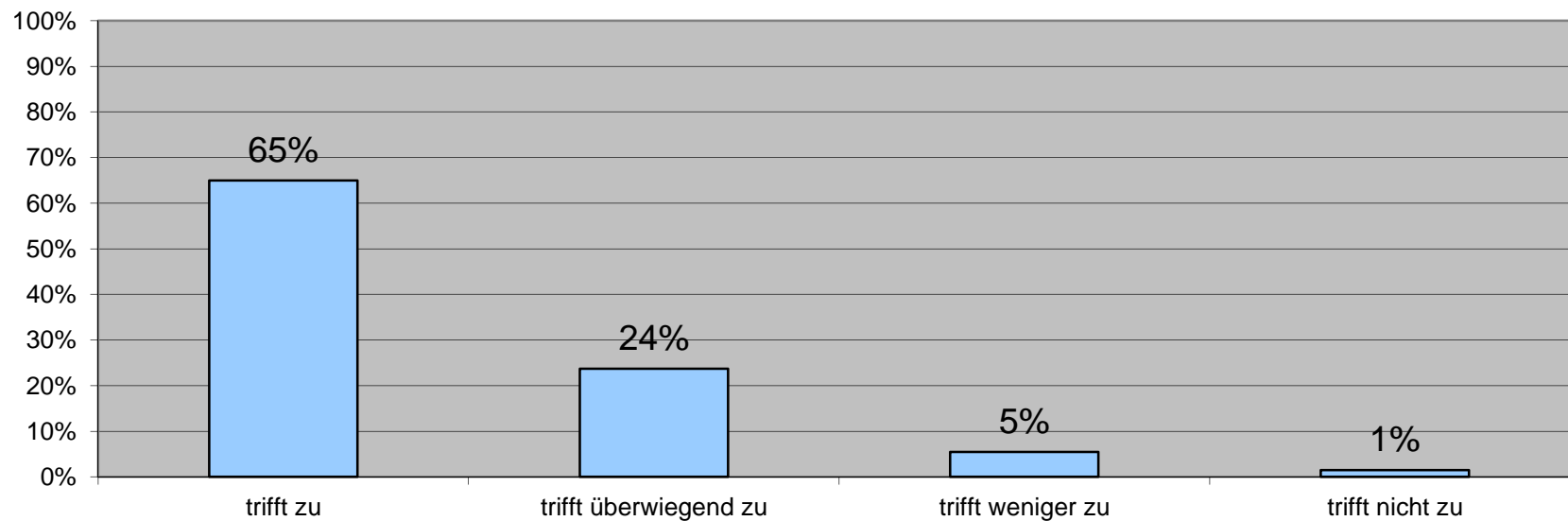
*Andreas Dietel, Referatsleiter Produkte
Scheve Management*



NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL

Kliniken – Ärztliche Versorgung

Kategorie 1: "Mit der ärztlichen Betreuung bin ich zufrieden" (3 Fragen)



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Gerade in meinem Fall, Schilddrüse, muss ich sagen, wurde **ich sehr gut beraten u. aufgeklärt** durch Dr. (..).
Konnte mit jeder Frage kommen, **der Dr. nahm sich immer für den Patienten Zeit, (...)**.
- ❖ Oberarzt Dr. (...) hat sich **sehr um mich gekümmert (...)**.



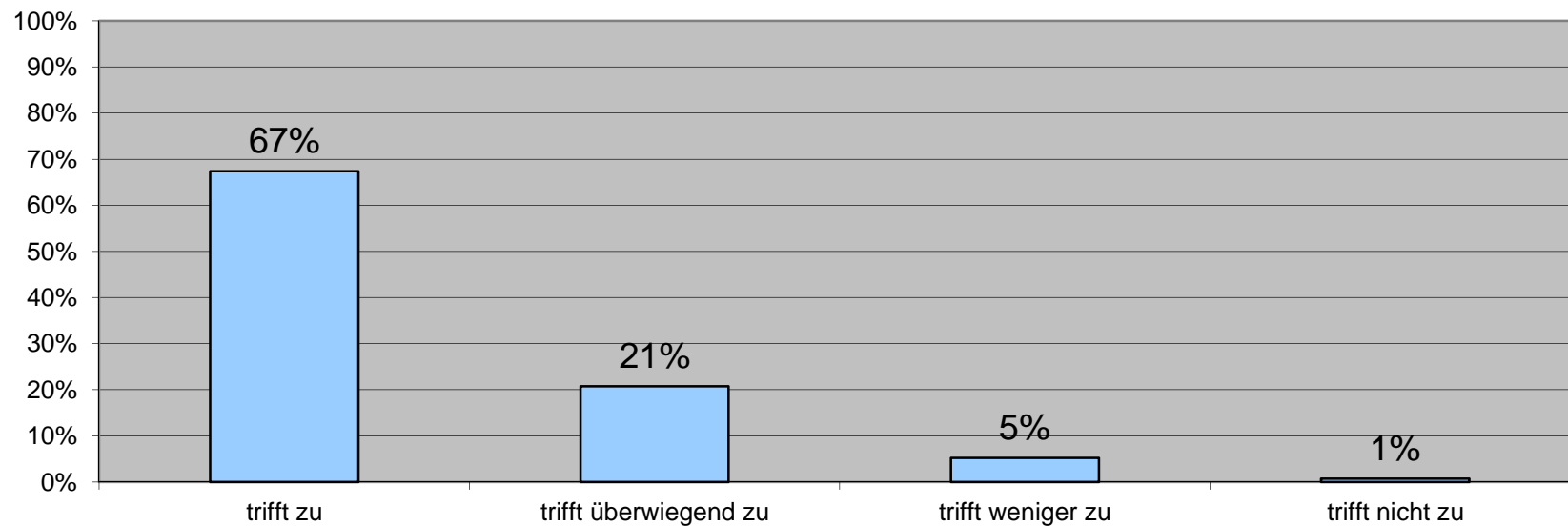
Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ Leider wurde vom Arzt oft gesagt, „kümmere mich“ und dann wurde es vergessen.
- ❖ Nicht so lange auf den Arzt warten.
- ❖ Arztberatung nicht gut, Visite müsste länger sein.



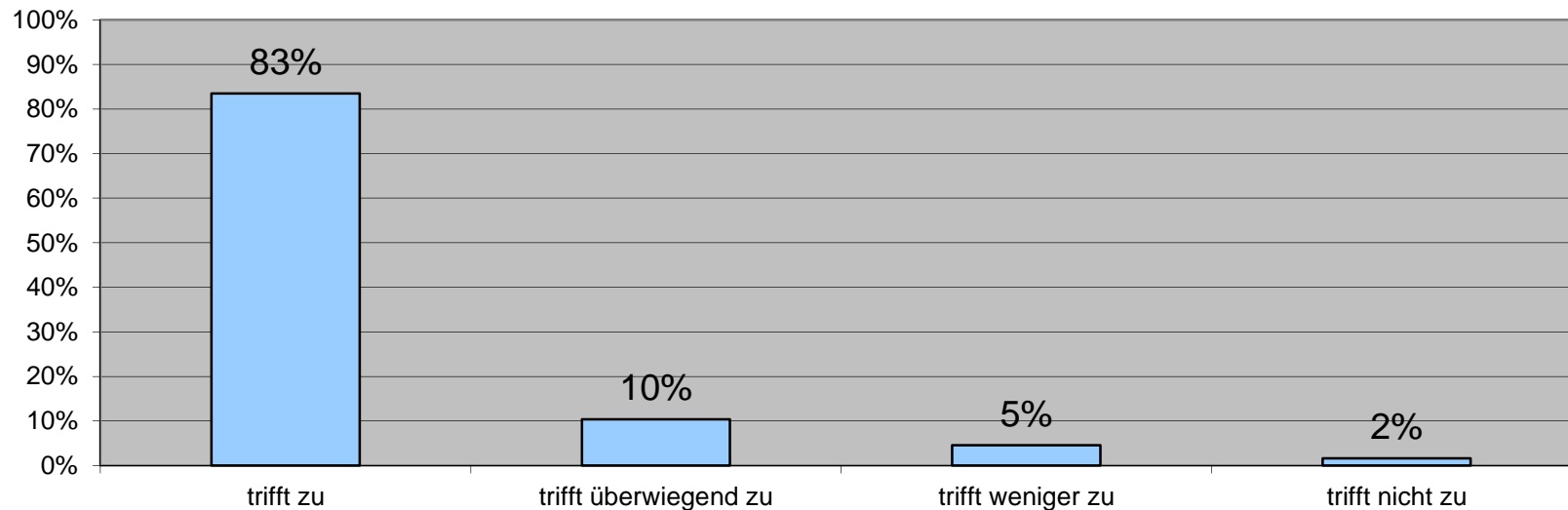
Kliniken – Höflichkeit der Mitarbeiter

Kliniken - Kategorie 3: "Die Mitarbeiter stellen sich namentlich vor" (1 Frage)



Kliniken – Therapeutische Betreuung

Kategorie 4: "Mit der therapeutischen Betreuung bin ich zufrieden" (6 Fragen) - (auf Basis aller Fragebögen, in denen die Fragen beantwortet wurden)



2012: Bewertungsgrundlage 51 bzw. 38% aller abgegebenen Fragebögen.



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Meine Anerkennung für den Bademeister, der sich vorbildlich um jede Person professionell und immer freundlich kümmerte.
- ❖ Therapeuten: super Abteilungen mit hilfsbereiten, einsatzfreudigen Therapeuten.



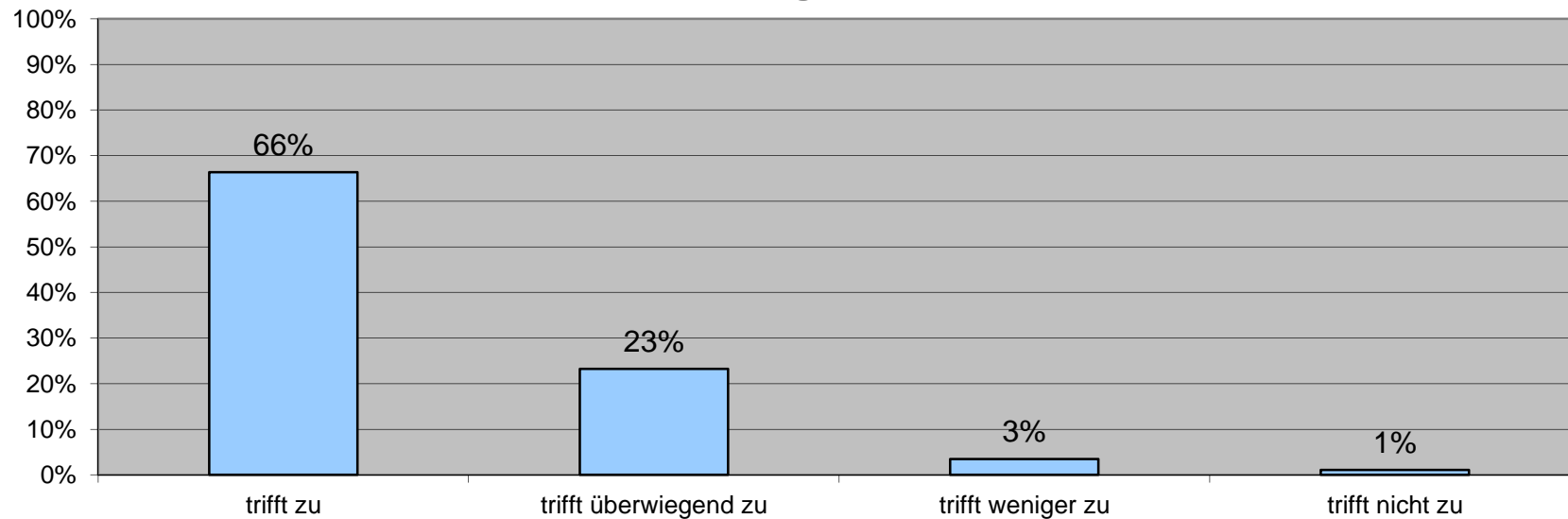
Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ Unten bei den **Therapieräumen** ist es zu kalt.
- ❖ **Mehr Anwendungen** wären erwünscht.
- ❖ Die Bäderabteilung **fehlt** und Wellness.
- ❖ Es ist schade, dass das Bewegungsbad **nicht größer ist**.
Bei 12 im Bad anwesenden Patienten ist Platznot.



Kategorie 2 – Pflegerische Versorgung (Kliniken / SZ / PD)

Kliniken / SZ / PD - "Kompetenz / Verhalten / Betreuung der Pflegekräfte gegenüber den Bewohnern sind gut" (20 Fragen)



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Das Pflegepersonal **ist sehr nett**.
- ❖ Ich spreche dem gesamten medizinischen und Pflegepersonal von Station (..) ein **dickes und dankbares Lob** aus.
- ❖ Die Schwestern sind **einfach spitze und sehr hilfsbereit**. Besser geht es nicht!
- ❖ **Rücksichtsvoller** Pflegedienst, **geräuschloser** Nachtdienst.
- ❖ Pflegepersonal geht **individuell** auf Bewohner ein.



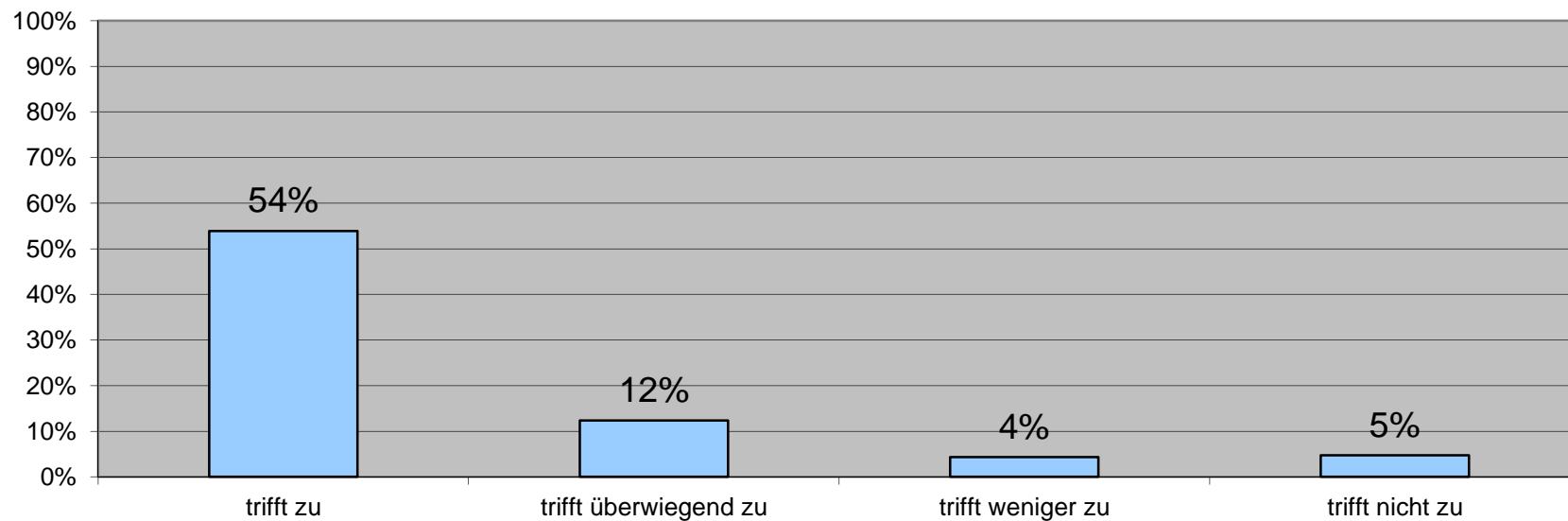
Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ **Ständig wechselndes** Pflegepersonal.
- ❖ Die **Nachtbesuche** durch die Pflegekräfte sind **sehr störend und behindern** den Schlaf.
- ❖ Es müsste mehr darauf geachtet werden, das z.B. **bei Dementen genügend Flüssigkeit aufgenommen wird**, es bringt nichts, wenn es da steht und nicht getrunken wird.
- ❖ **Pflegekräfte** müssen Küchenkräfte **teilweise ersetzen** (Geschirr spülen, abwaschen, Tische wischen etc.), daher **wenig Zeit für Pflege**.
- ❖ Alle Achtung vor den Schwestern und Pflegern, die gehören **besser bezahlt** und **geehrt vom Papst und der Käsmann**.



Kliniken / SZ / PD - Service / Leistungsangebote

"Mit den (Service-) Leistungen bin ich zufrieden" (21 Fragen)



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Das Sommerfest / das Weihnachtsfest / der Park.
- ❖ Persönlicher Kontakt, Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, angeordnete Maßnahmen werden präzise durchgeführt.
- ❖ Freundlichkeit des Personals, liebevolle Versorgung und frisch gekochtes Essen in eigener Küche.
- ❖ Besuch meines Mannes mit ausgiebiger Rollstuhlfahrt (...) und vielseitiger Unterhaltung, ausgewählten Fernsehprogrammen, Musikdarbietung Herr (..), Lesen, Rätsel lösen, und Blick vom Fenster auf die Natur im Park.
- ❖ Das allgemeine Klima.



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ Die **Schränke** in den Zimmern **müssten gesäubert** werden.
- ❖ **Friseurtermine** unbedingt besser kontrollieren! **Ich wurde zweimal vergessen**.
- ❖ Die **Toilettenfrage** ist eine **Katastrophe, dreckige Männer und Frauen**, eine Toilette, die Nasszelle hat nur Platz für eine Person!
- ❖ Schränke, Nachtschränke und Ablagen waren **sehr schmutzig**. **Gläser** wurden **nur auf Bitte** gewechselt.
- ❖ **Freizeitgestaltung** bitte verbessern, oft war **Langeweile** angesagt.
- ❖ **Den Koch müsste man wechseln**, in 4 Wochen jedes Essen zurückgeschickt. Es sollte daran gedacht werden, dass wir keine Schweine sind, denen man alles anbieten kann. Soßen dick wie Pudding, entweder salzig oder ohne Salz, der Koch kennt nur Wasser, Mehl u. Salz, keine Würze.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

