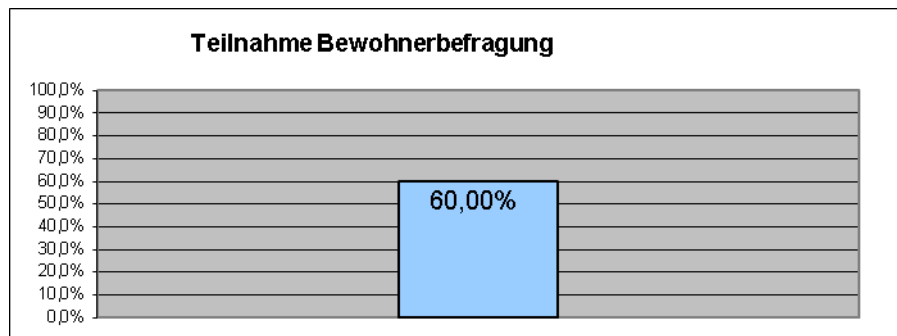




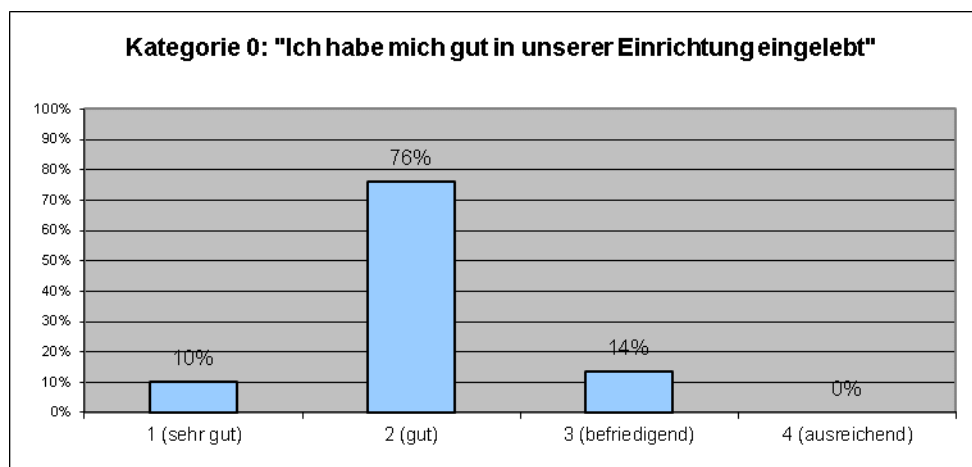
1. Teilnahme/Rücklauf



→ **Ergebnis:** Rücklaufquote leicht gefallen im Vergleich zum Vorjahr, aber Ziel erreicht!

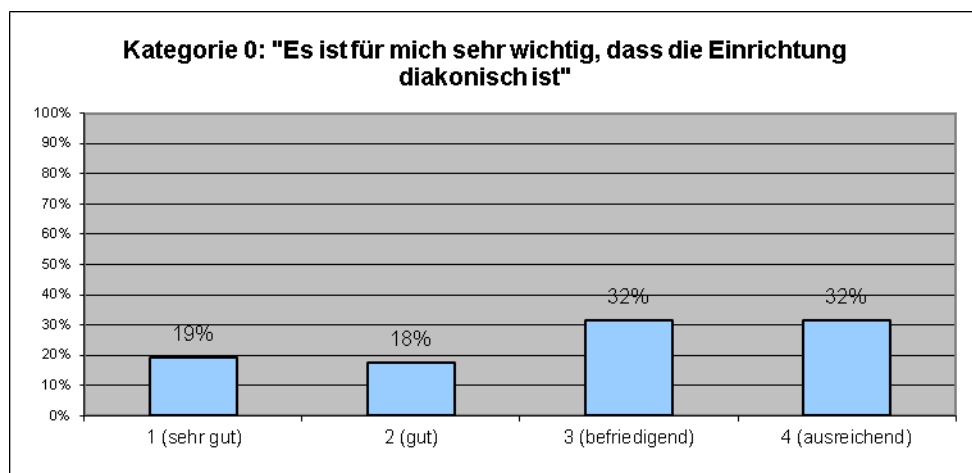
→ Ziel der Managementbewertung 2018: → *Wir halten die Rücklaufquote bei einem Wert von mindestens 50%, die Gesamtnote soll unter 2,0 liegen.*

1. Beurteilung Eingewöhnungsphase



→ **Ergebnis:** 86 % der Bewohner haben sich gut bis sehr gut eingelebt.

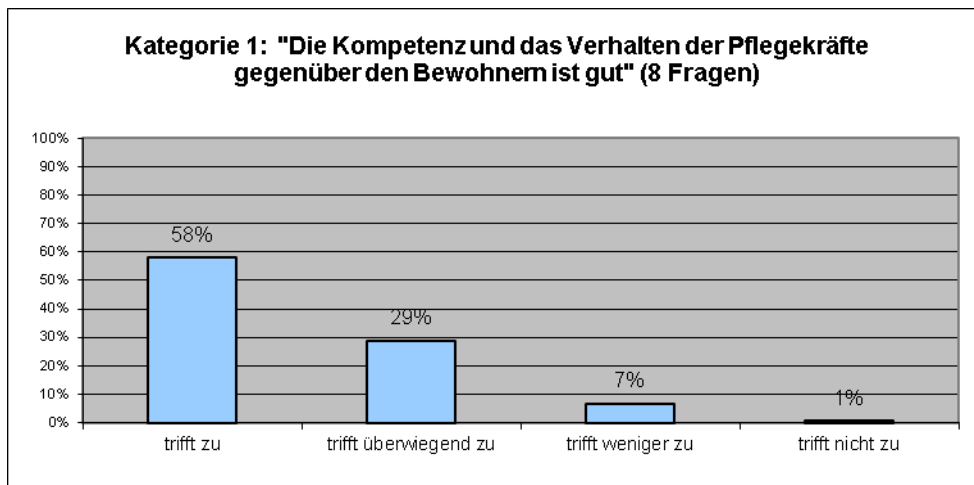
2. Diakonische Einrichtung



→ **Ergebnis:** 64 % der Bewohner ist es unwichtig, dass die Einrichtung diakonisch ist.

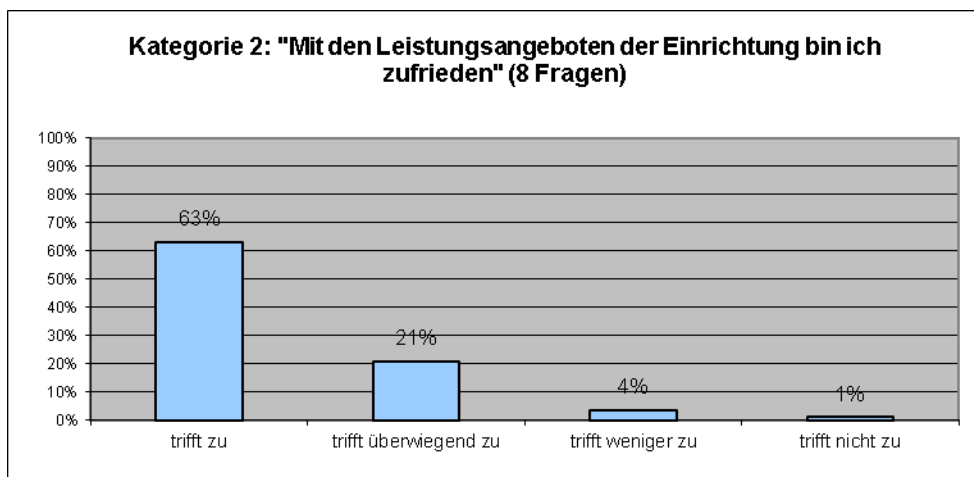
37 % ist es wichtig!

3. Pflegekräfte



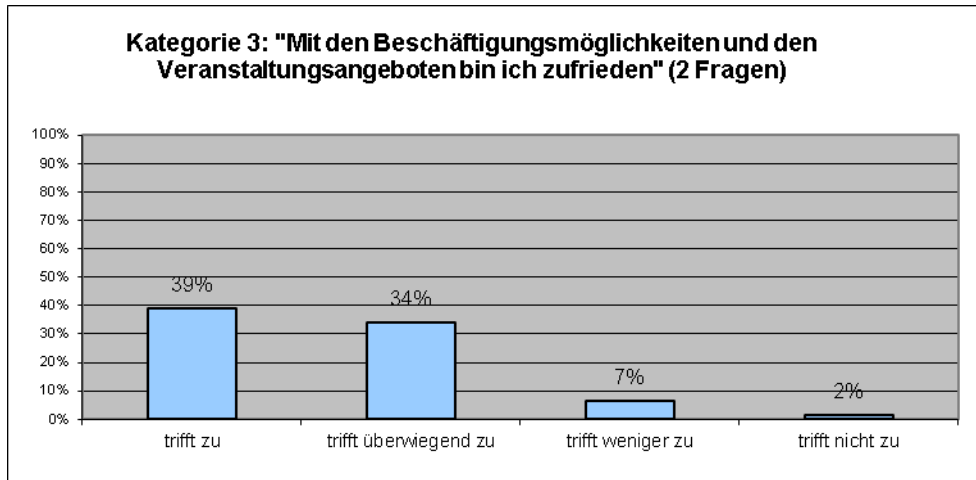
→**Ergebnis:** Über 85 % der BW sind mit dem Verhalten und der fachlichen Kompetenz der Pflegekräfte zufrieden. Dazu zählen Freundlichkeit, respektvoller Umgang, Hilfsbereitschaft, Geduld und Ruhe, Erreichbarkeit.

4. Leistungsangebote



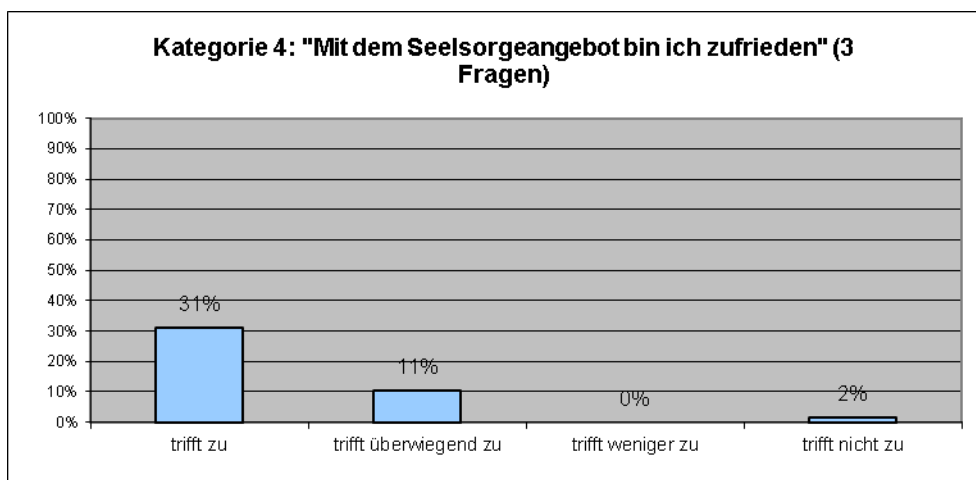
→**Ergebnis:** Über 80 % der BW sind mit den Leistungsangeboten der Einrichtung (Reinigung, Wäscheversorgung, Hausmeistertätigkeiten, Verwaltung, Rezeption, Friseur und Fußpflege) zufrieden.

5. Beschäftigungsmöglichkeiten/ Veranstaltungen



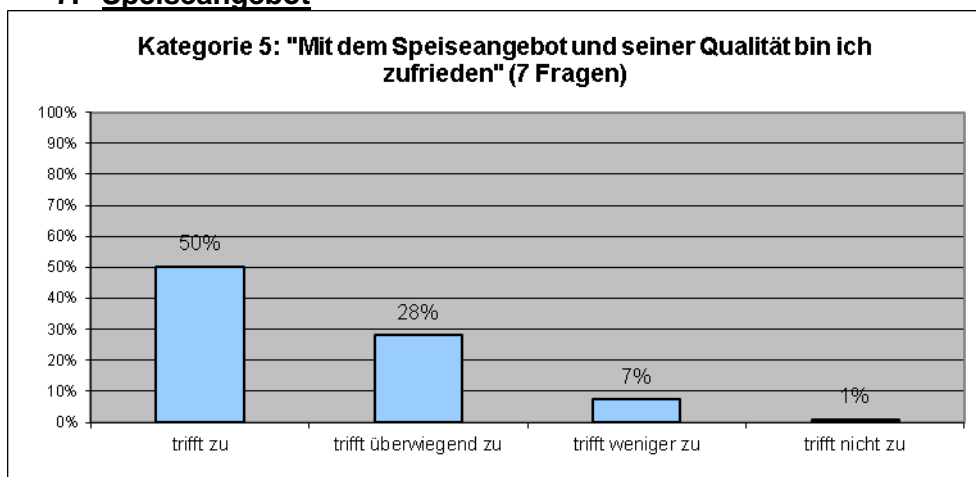
→**Ergebnis:** 73 % der BW sind mit den Beschäftigungsmöglichkeiten (Einzel- und Gruppenaktivierungen sowie Veranstaltungen) zufrieden, 9 % sind weniger zufrieden.

6. Seelsorge



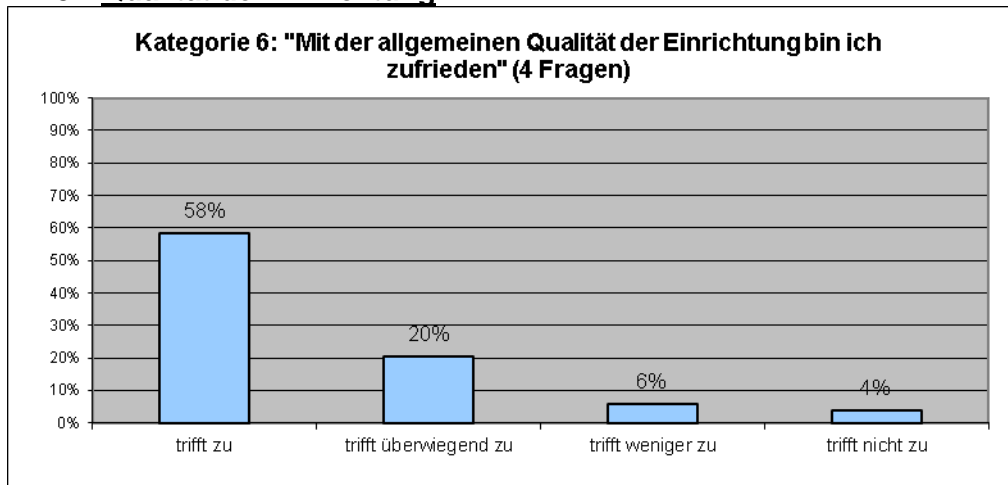
→**Ergebnis:** über 50 % der Befragten antworteten in diesem Fragenkomplex nicht.

7. Speiseangebot



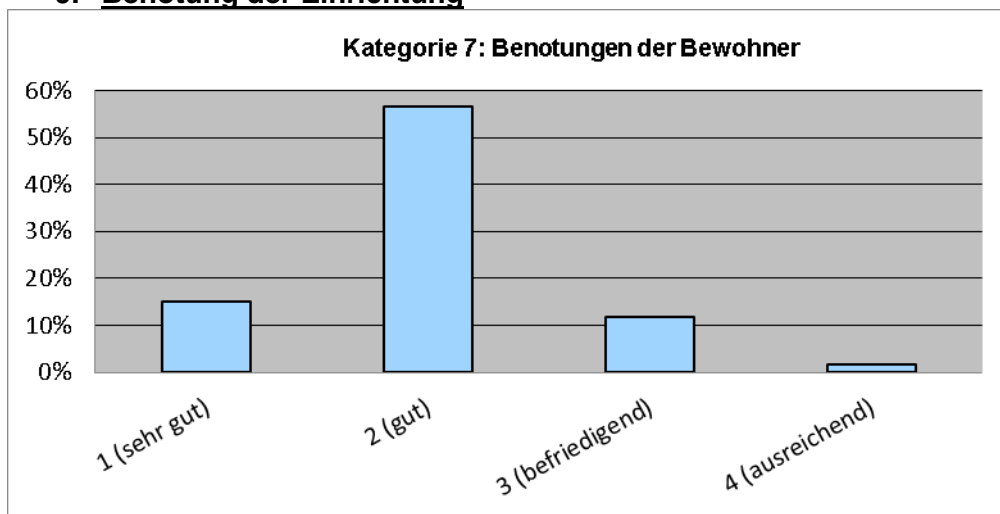
→**Ergebnis:** 78 % der BW sind mit dem Angebot der Speisen und Getränke und deren Qualität zufrieden.

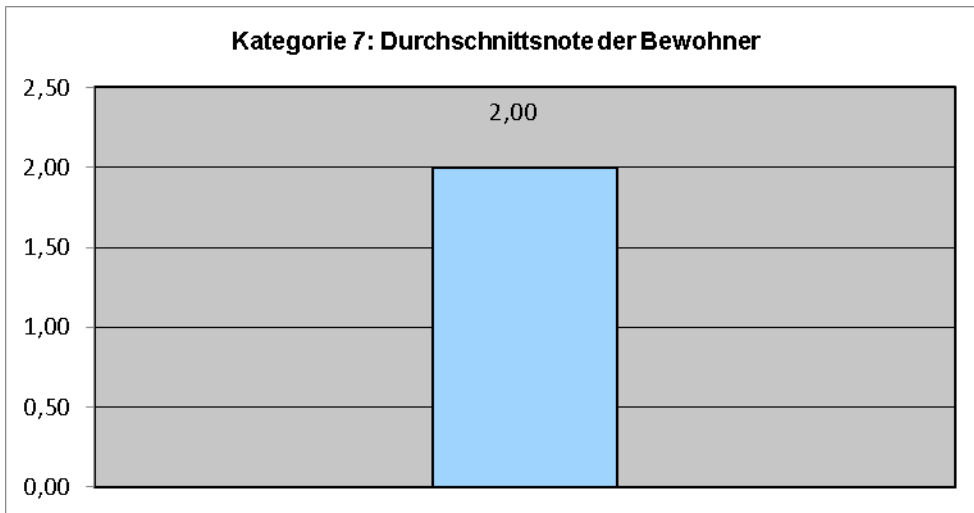
8. Qualität der Einrichtung



→**Ergebnis:** 78 % der BW empfinden die Atmosphäre des Hauses als angenehm und sicher.

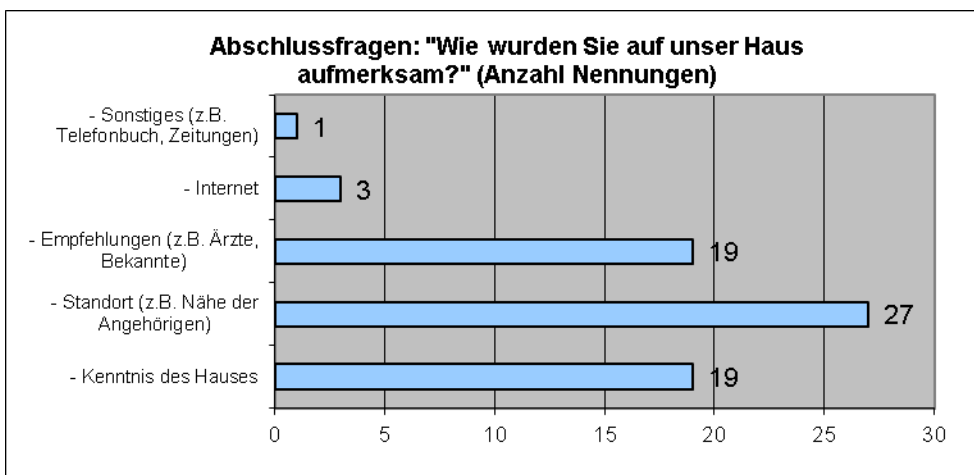
9. Benotung der Einrichtung



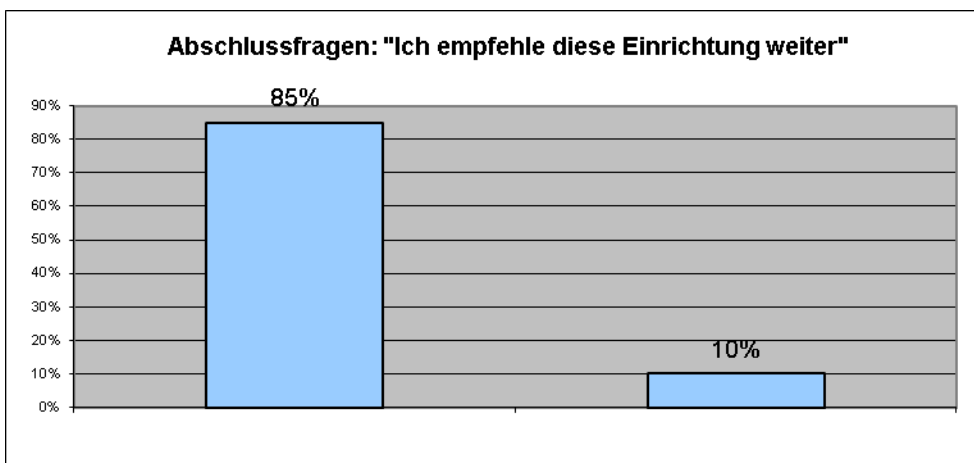


➔ Durchschnittsnote liegt bei 2,0, Qualitätsziel erreicht!

Abschlussfragen:



➔**Ergebnis:** Die meisten BW wurden durch die Nähe zum Angehörigen (27), die Kenntnis des Hauses (19) sowie auf Grund von Empfehlung, z.B. durch Ärzte auf das SZFR aufmerksam.



➔**Ergebnis:** 10 Bewohner empfehlen die Einrichtung nicht weiter!

Was gefällt Ihnen am besten? 2019

1. Die Rezeption, Foyer (4x)
2. Der günstige Standort, die Lage des Hauses
3. Die netten, hilfsbereiten und stets freundlichen Mitarbeiter der Rezeption (3 x) und des Wohnbereiches (3x)
4. Freundlichkeit von Reinigungspersonal, Hausmeister, Betreuungspersonal
5. Einzelzimmer
6. Die Terrasse und der schöne Garten (17 x)
7. Tiere
8. „Dass ich im Garten – Park ungehindert laufen und sitzen kann.“
9. Alle Veranstaltungen, die den Bewohnern geboten werden
10. Gestaltung des Heimes
11. Baden in der Wanne
12. Foyer (2x, Kultursaal (3x)
13. Fühle mich gut aufgehoben und versorgt
14. Gesamteindruck
15. Die vielen guten, abwechslungsreichen Veranstaltungen (4x, Ausflüge, Konzerte, Feste.
16. Weil es ein kleines Haus (Einrichtung) ist.
17. Als Besucher wird man erkannt und darum ist es nicht so unpersönlich.
18. Das Essen (3x), die Sauberkeit, die Ordnung.
19. Die Kinder aus dem Kindergarten!
20. Ansprechpartner immer vorhanden
21. Das helle Zimmer
22. Gute Atmosphäre (2 x)
23. Zuflucht im Heim gefunden
24. Betreuung ist gut
25. Alles!
26. Einzelzimmer mit eigenem Bad.

Einteilung in Kategorien/ Was gefällt am besten? (nur Mehrfachnennungen):

Kategorie	Anzahl
Garten	19
Veranstaltungen	9
Freundlichkeit der MA/ Umgang/ Hilfsbereitschaft des Pflege-Personals	8

Was gefällt Ihnen am wenigsten?

1. Es wäre empfehlenswert, wenn gerade in der Mittagsruhe vor dem Haus das tägliche Hundegebell unterbunden werden könnte.
2. Der Rasen ist durch den Auslauf der Tiere sehr in Mitleidenschaft gezogen und wirkt dadurch sehr ramponiert.
3. Zu wenig Auswahl bei den Getränken.
4. Das für mich zu frühe Aufstehen.
5. Zu wenig Personal (4x , insbesondere in den Abendstunde
6. Die Aktivität des Hausarztes ist nicht spürbar(Tabletten werden pünktlich verabreicht)
7. Es gibt zu wenig Beschäftigungsmöglichkeiten für stark Behinderte.
8. Die Persönlichkeit könnte mehr Bedeutung finden.
9. Essensplatz ist zu dunkel
10. Ansprechpartner fehlen
11. Zu wenig Abwechslung beim Essen: wenig Eier, wenig Obst (frisch), wenig Säfte
12. „Da kann niemand für, aber unangenehm ist der Windelwechsel.“
13. Ab und zu verschwinden einige Sachen
14. Speiseplan zu viele Abweichungen/ anderes Essen als auf dem Plan
15. Wenig Kontakte, es fehlen Gespräche, Ansprechpartner
16. Die Toiletten könnten häufiger gereinigt werden
17. MA sind überfordert
18. Oft gleiche Belegung am Abendbrot
19. Fahrdienst fehlt
20. Fußpflege
21. Das Bett ist zu hart. Zu hart zum Schlafen.
22. Qualität der Betreuung hat abgenommen.
23. Zu lange Pausenzeiten am Wochenende der MA.

Einteilung in Kategorien/ Was gefällt am wenigsten? (nur Mehrfachnennungen):

Kategorie	Anzahl
Personalmangel/ Personalwechsel	10
Essen	7
Veranstaltungen/ Beschäftigung	3

Maßnahmen:

- Auswertung in der Leitungssitzung am 21.06.19 und am 27.08.19
- Transparente Informationsweiterleitung der Auswertung in den Teamsitzungen, Bericht an die Bewohnerfürsprecherin, an die Angehörigen beim Angehörigenabend.
- Übersendung der Ergebnisse, einschließlich der Datenmatrix an Herrn Dietel bis zum 31.07.19 per Mail.
- Veröffentlichung der Ergebnisse der Befragung im Internet.
- Auswertung in WBL/ PDL Sitzung im August 2019.