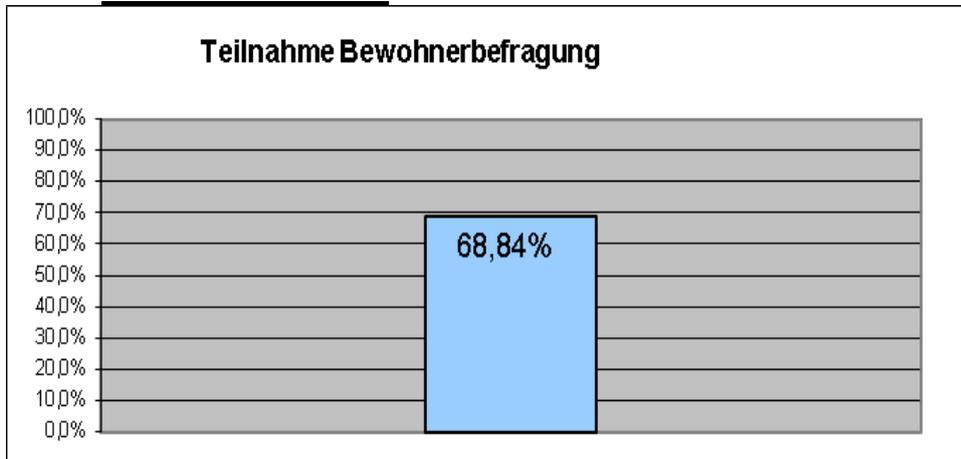


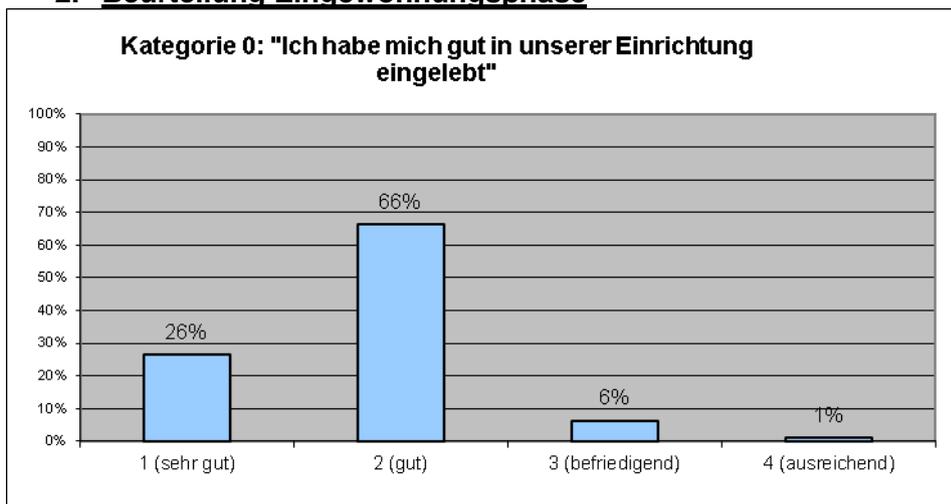


1. Teilnahme/ Rücklauf



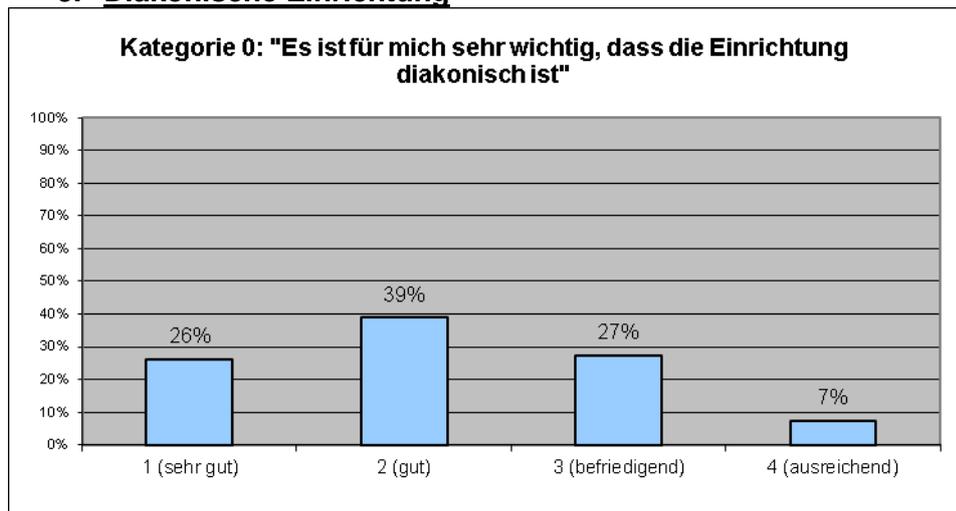
Ergebnis: Die Umfragebeteiligung an der Bewohnerbefragung für 2019 beträgt knapp 69% und hat sich gegenüber dem Vorjahr um das 2 ½ -fache erhöht.

2. Beurteilung Eingewöhnungsphase



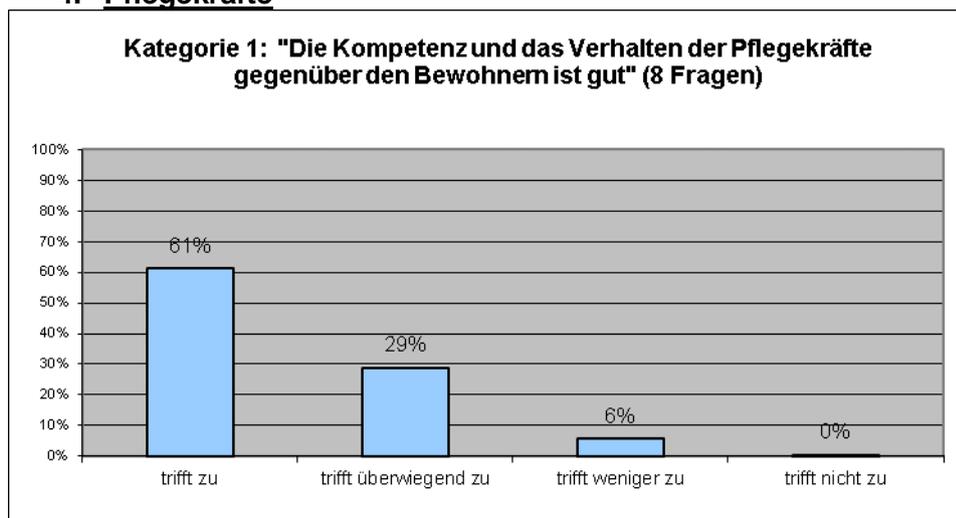
Ergebnis: 92% der Bewohner haben sich gut bis sehr gut im Seniorenzentrum Bethel Lichterfelde eingelebt. Im Vergleich zu 2018 erzielen wir hier eine Steigerung um 5%.

3. Diakonische Einrichtung



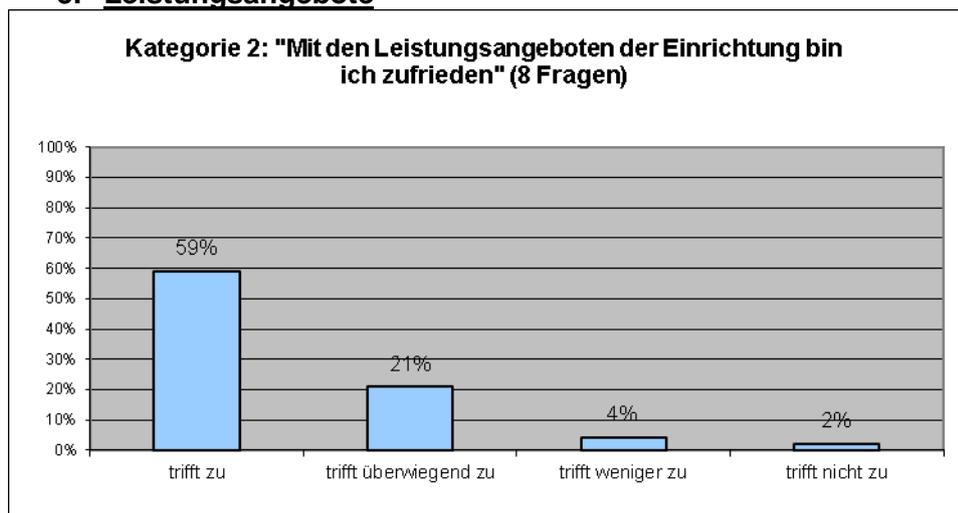
Ergebnis: Für weit mehr als die Hälfte der Bewohner ist es wichtig, dass sich die Einrichtung nach dem diakonischen Profil ausgerichtet hat.

4. Pflegekräfte



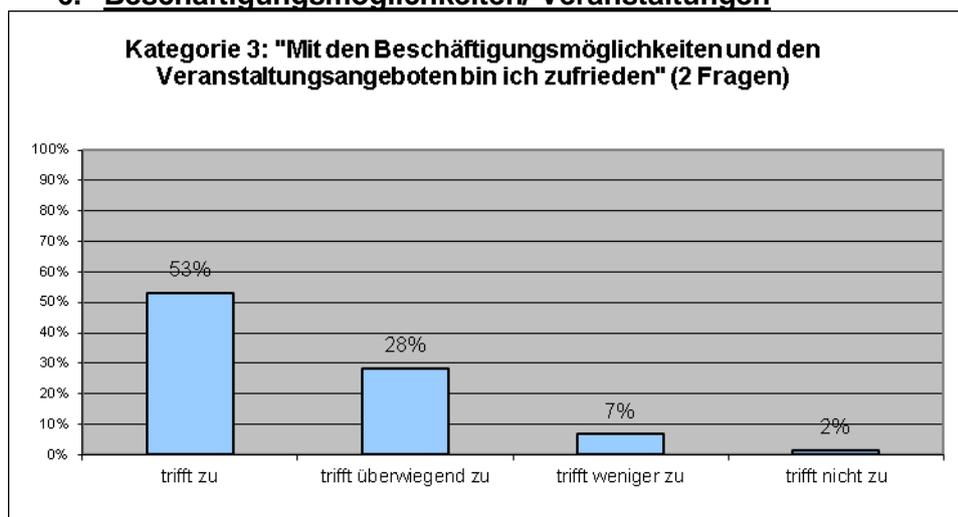
Ergebnis: Die Pflegekräfte im Seniorenzentrum Bethel Lichterfelde sind sehr kompetent, hilfsbereit und respektvoll im Umgang mit den Bewohnern.

5. Leistungsangebote



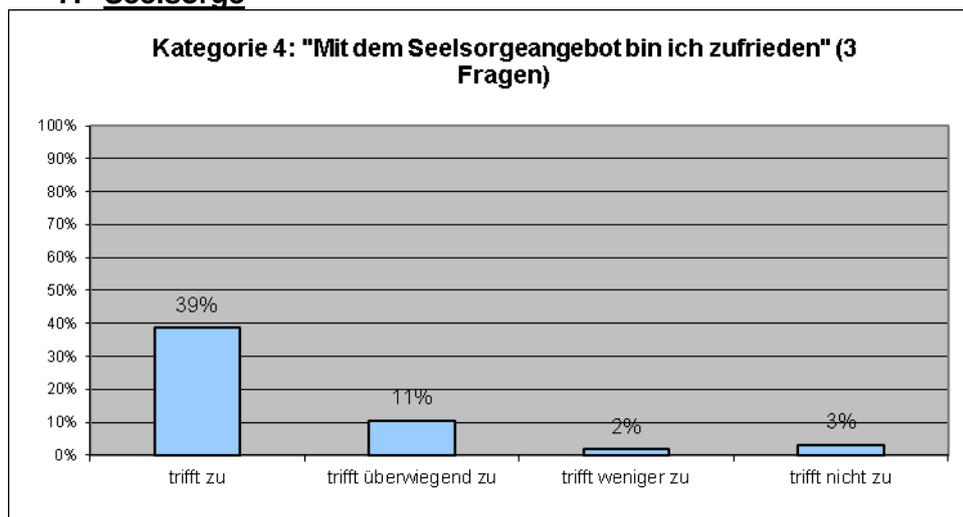
Ergebnis: 4/5 der Bewohnerschaft sind zufrieden mit den Leistungsangeboten der Haustechnik, Reinigung, Wäscherei, Verwaltung und Rezeption im Haus.

6. Beschäftigungsmöglichkeiten/ Veranstaltungen



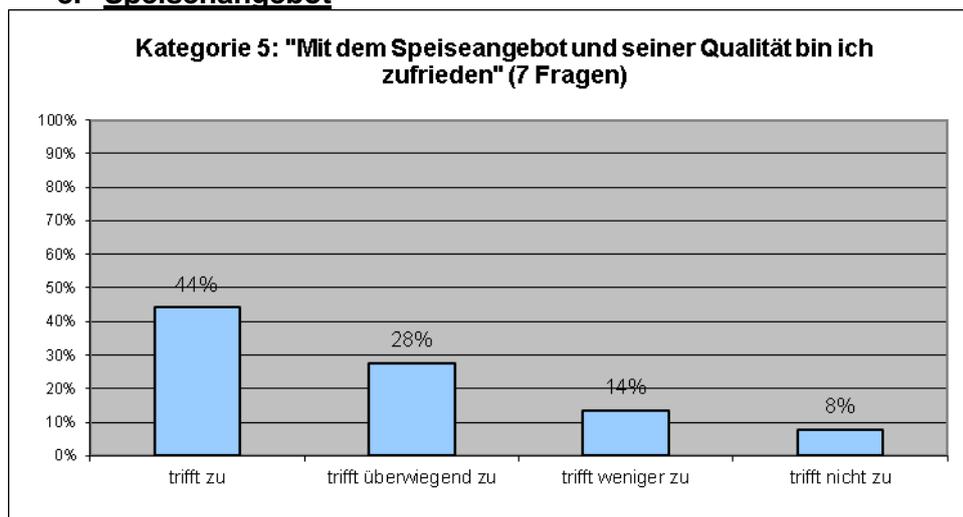
Ergebnis: Die Zufriedenheit der Bewohner mit den Veranstaltungsangeboten und Beschäftigungsmöglichkeiten in der Einrichtung sind mit über 80% hoch und deutlich angestiegen gegenüber 2018.

7. Seelsorge



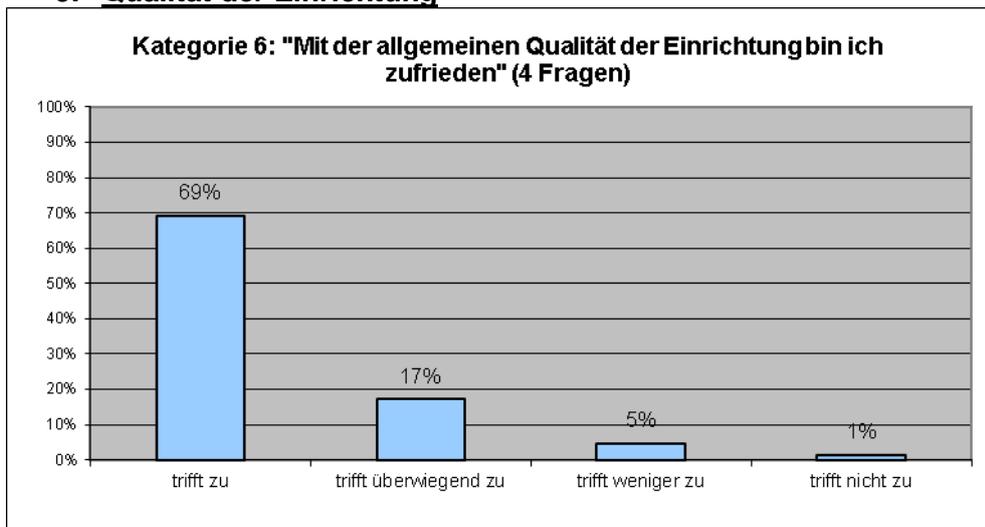
Ergebnis: Über 50% unserer Bewohner gaben keine Antwort auf die Frage nach der Zufriedenheit mit dem seelsorgerischen Angebot. Die Bewohner, die diese Frage beantwortet haben, sind mehrheitlich mit dem Seelsorgeangebot zufrieden.

8. Speisenangebot



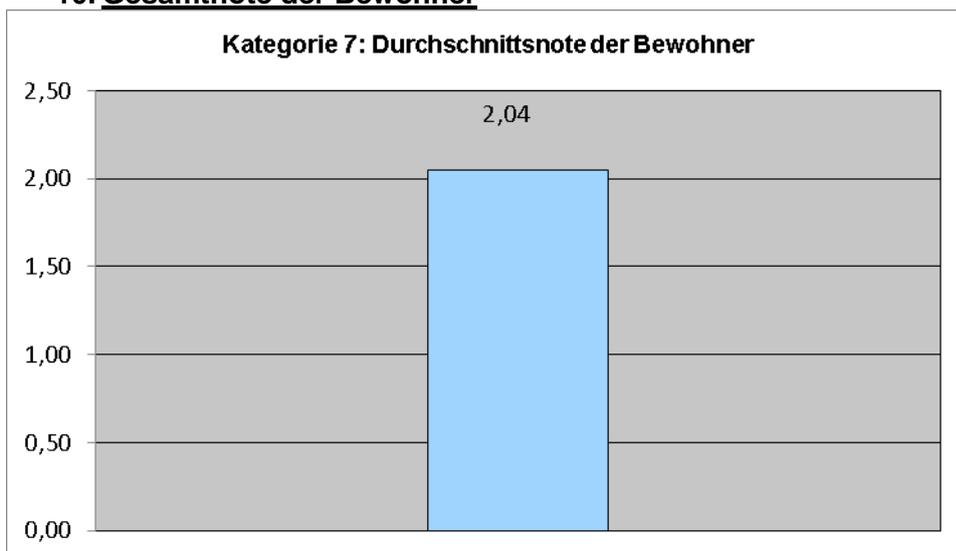
Ergebnis: 72% unserer Bewohner sind mit der Qualität des Essens und dem Speiseangebot zufrieden. Die Bewohner sind der Meinung, es gibt ein ausreichendes Angebot an Speisen und Getränken. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zufriedenheit mit dem Speiseangebot leicht gesunken.

9. Qualität der Einrichtung

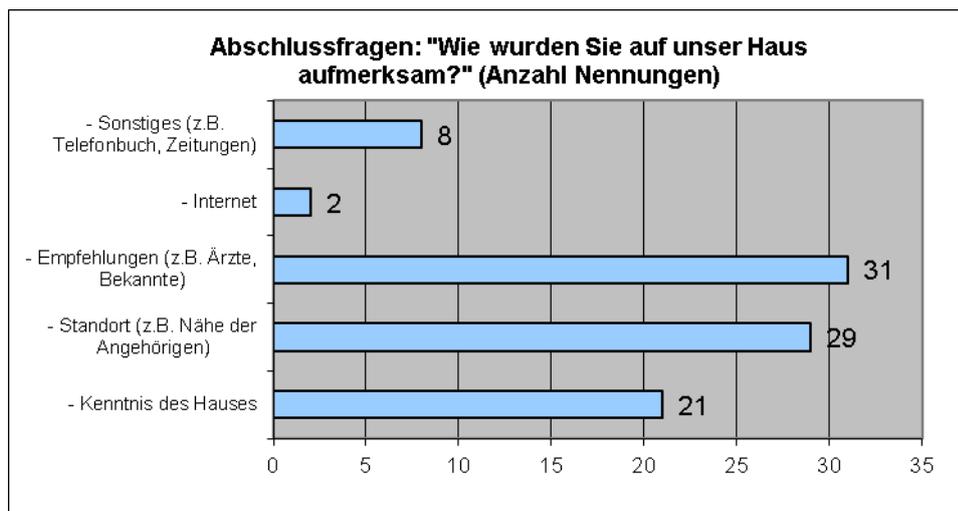


Ergebnis: 86% sind insgesamt zufrieden mit der Sicherheit und Orientierung im Haus. 93% der Bewohner bescheinigen dem Haus eine angenehme Atmosphäre.

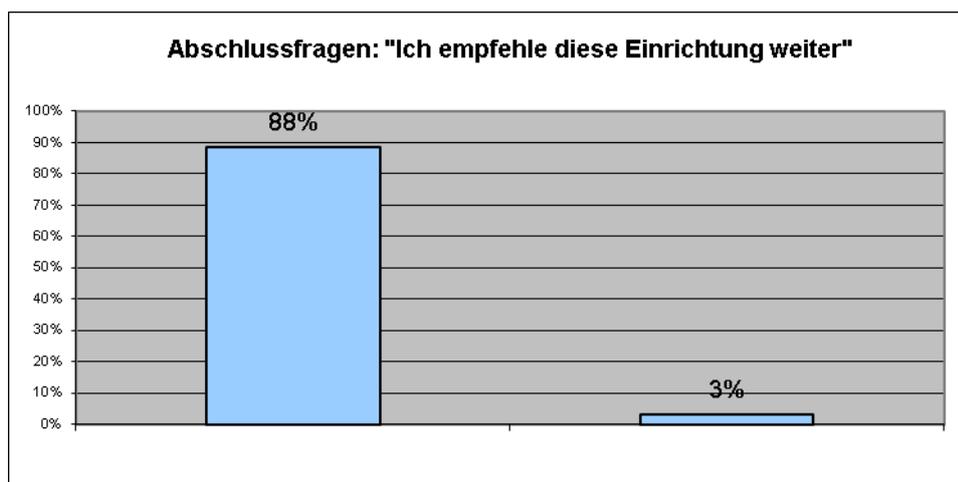
10. Gesamtnote der Bewohner



Ergebnis: Unsere Bewohner geben uns eine Note von 2,04 hinsichtlich der Zufriedenheit. Damit konnten wir das gute Ergebnis aus dem Vorjahr bestätigen. (2018: 1,9)

Abschlussfragen:

Ergebnis: Die größte Aufmerksamkeit erzielt das Seniorenzentrum Bethel Lichterfelde über Empfehlungen von Ärzten, Bekannten usw. sowie über den Bekanntheitsgrad am Standort Lichterfelde.



Ergebnis: 88% der Bewohner empfehlen das Seniorenzentrum Bethel Lichterfelde weiter, 3% würden keine Weiterempfehlung geben, 8% der Befragten ließen diese Frage unbeantwortet.

Was gefällt Ihnen am besten?

- der Garten, kirchliche Ausrichtung, Unterhaltungs-Sport-Angebot, Singen, Rezeption
- Qi Gong, kulturelles Angebot
- Gottesdienste, Musikveranstaltungen
- die Pflege
- Anlage des Hauses mit Café und Park; gut geschnittene Zimmer, hell, freundlich; unkomplizierte, zügige Kommunikation zwischen Pflegepersonal und Angehörigen
- Freundlichkeit des Personals
- die Menschen, mit denen man zusammenkommt; die Musik, Kegeln, Singen
- Einzelzimmer; dass die Sachen mitgenommen werden durften
- Freundschaft mit Mitbewohnerin
- Sicherheit, Sauberkeit, Versorgung, schönes Haus, schöner Garten
- Alles
- liebevolle Deko überall, Cafeteria, die Rezeption - die für alle Fragen offen ist und immer versucht eine Lösung zu finden. Immer freundlich und nett
- die Vielseitigkeit
- Veranstaltungen und Programm der Freizeitgestaltung, aber auch die Möglichkeit sich bei Bedarf zurückzuziehen
- der liebevolle Umgang mit mir
- die Unterhaltung
- das Frühstück
- das immer Essen auf dem Tisch steht
- Bingo spielen
- der Internetanschluss
- "sehr gut" gebe ich Herrn [...] (Küche), er ist immer flink und flott und sehr hilfsbereit
- am meisten gefällt mir die Ruhe - man respektiert es, wenn ich im Bett bleiben möchte, man nimmt Rücksicht auf meine Bedürfnisse
- das gesamte Personal ist sehr freundlich und man spürt die Liebe zu diesem Beruf. Die Leitung hat somit eine gute Wahl getroffen.
- das vielfältige Angebot an Beschäftigung
- nur Lob
- die liebevolle Versorgung und das Essen
- die netten Mitarbeiter
- die Ruhe, kann mich gut unterhalten mit dem Pflegepersonal, schlafe gut
- die individuellen Beschäftigungsmöglichkeiten: Konzerte, Vorträge, Feste, Geburtstagsfeiern
- "Helmut" (einfühlsam, hilfsbereit, sehr engagiert)
- das Ausrichten von Sommerfest und Weihnachtsfeier seitens des Personals
- die gute Ausstattung der Zimmer

Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- Zimmerreinigung oberflächlich, Blumen werden nicht gegossen, Wäsche wird lieblos in die Schränke gelegt
- einige Bewohner werden von der Pflege bevorzugt, z.B. zu den Mahlzeiten
- während des Gottesdienstes ist Publikumsverkehr
- Mittagessen
- das wenn man nicht mehr sehr beweglich ist, keine Einkaufsläden erreichbar sind
- mangelnde Betreuungsangebote für Demente
- unsachgemäßer Umgang mit Bewohnerbekleidung
- das Anspruchsdenken einiger Nachbarn und die eigene Umgangsform
- die frühen Essenszeiten
- Fleisch ist manchmal zu hart zum Beißen
- keine Gottesdienstbesuche in der Heimatgemeinde
- Streit beim Mittagessen [unter Bewohnern]
- nur Selters
- Entfernung zu Geschäften, Markt, öffentlichen Verkehrsmitteln
- der Eingangsbereich, der leider auch abends nach 18 Uhr nicht zugeschlossen ist. Jeder kann rein und raus
- die zurückhaltende Pflege der so schönen Parkanlage
- das Essen könnte abwechslungsreicher sein, die Suppengerichte könnten gehaltvoller und schmackhafter sein
- es wäre respektvoller, wenn die Bewohner mit Sie angesprochen werden
- wenig Unterbringungsmöglichkeiten. An der Garderobe die Stange zu hoch. Keine Möglichkeit Hosen aufzuhängen
- das kein Kiosk vorhanden ist für Zeitungen etc.
- es könnten auch mal die Ecken des Raumes gesäubert werden
- für körperlich aktive Bewohner könnte es deutlich mehr aktive therapeutische Maßnahmen geben (Spaziergänge, Sport, Ausflüge)
- die interne Postzustellung ist nicht optimal
- zu wenig Einzelbetreuung
- das Eintopfessen vom Koch
- der Wunsch nach Seelsorge im Haus
- der Pudding ist eine Pampe
- kein Gottesdienst am Sonntag
- ich selbst
- die Güte des Essens, die Uninteressiertheit mancher Pflegekräfte
- fehlende Kommunikation mit den Angehörigen, keine Förderung der Gemeinschaft
- Wartezeiten beim Klingeln (manchmal!), würde gerne öfter in den Garten oder auf die Terrasse geschoben werden
- lange Wege
- Schulung des Personals ist dringend notwendig für: das An- und Ausziehen von Kompressionsstrümpfen