



**NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL**



Bewohnerbefragung 2010

Kumulierte Ergebnisse aller Seniorenzentren Bethels

Bericht zur Konferenz der Führungskräfte 16.09. – 17.09.2010

*A. Dietel / Dr. K. Lehmann-Giannotti, Geschäftsbereich Produkte
Diakonie-Management Bethel Berlin*



NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL

Informationen zur Befragung

- ❖ Die Befragung fand zwischen Mai und Juni 2010 statt.
- ❖ Alle 8 Seniorenzentren beteiligten sich an der Bewohnerbefragung.

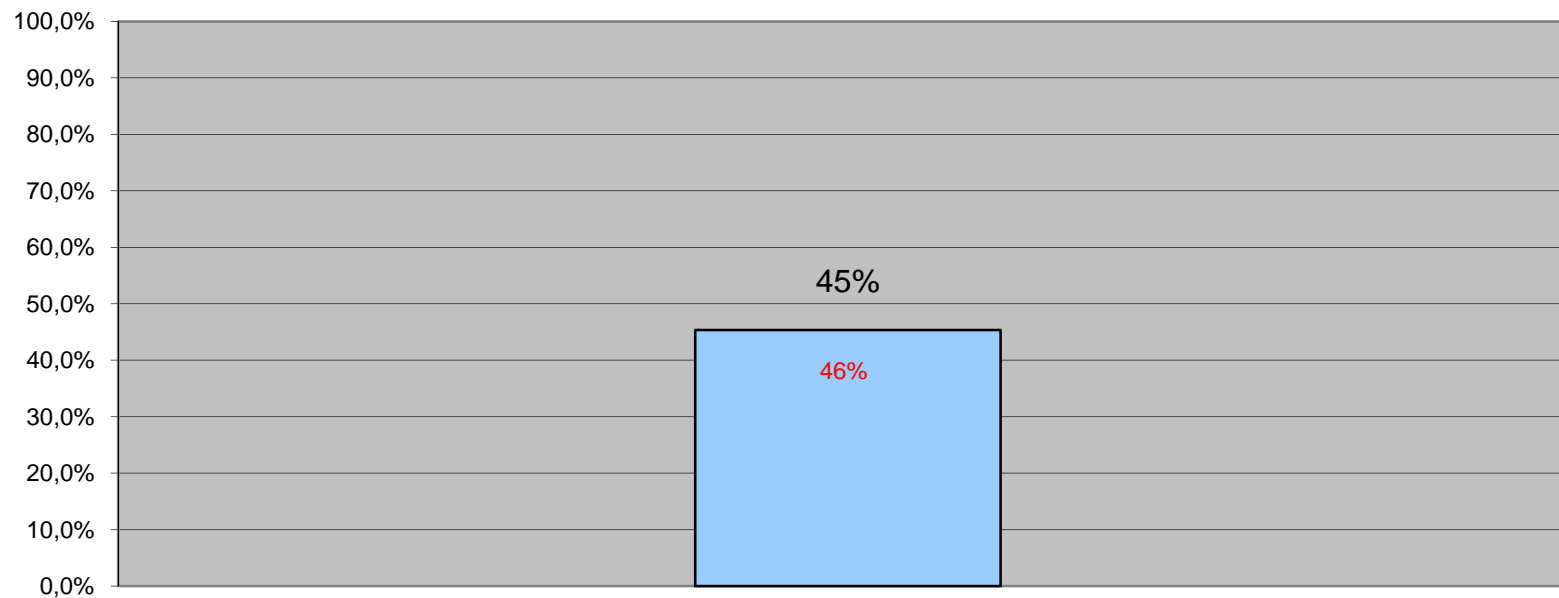
- ❖ Ausgeteilt: 884 Fragebögen
- ❖ Rücklauf: 401 Fragebögen
- ❖ Beteiligung: 45%

- ❖ **Anmerkung:** In den grafischen Darstellungen wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit die Größe ‚Keine Angaben‘ herausgenommen. **Vorjahresergebnis in roter Schrift.**



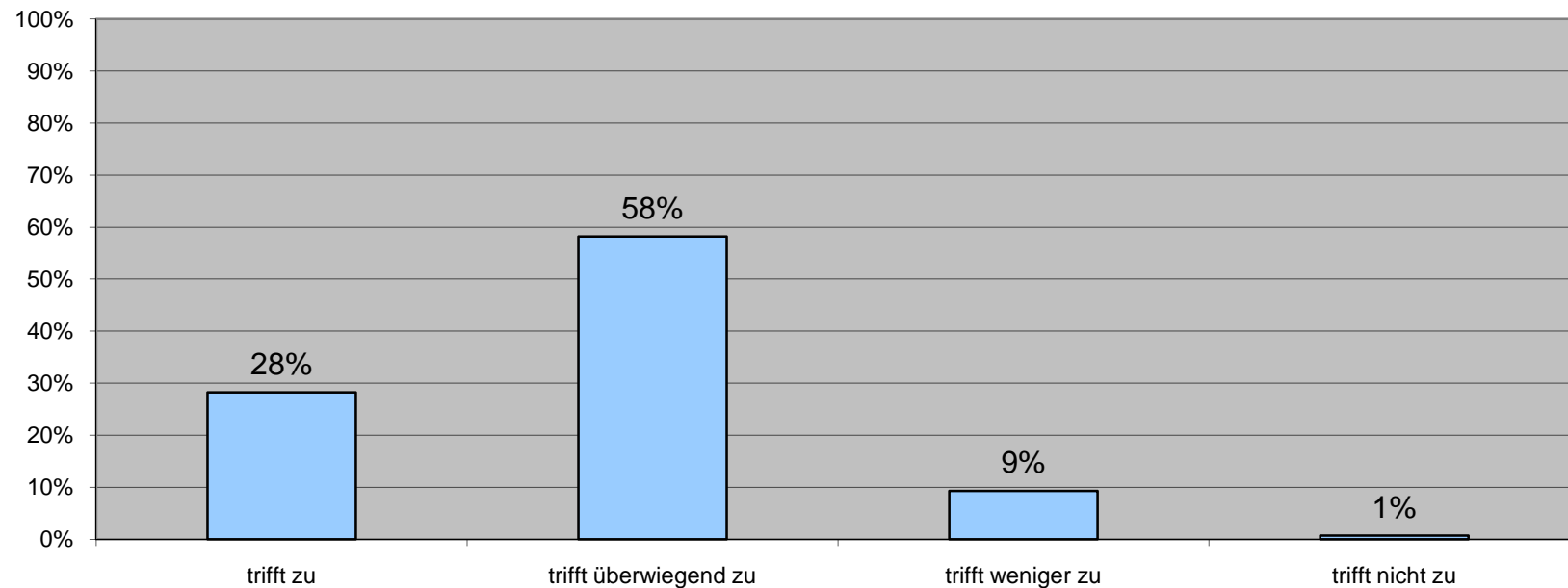
Teilnahme der Bewohner über alle Seniorenzentren (Rücklauf)

Teilnahme Bewohnerbefragung 2010



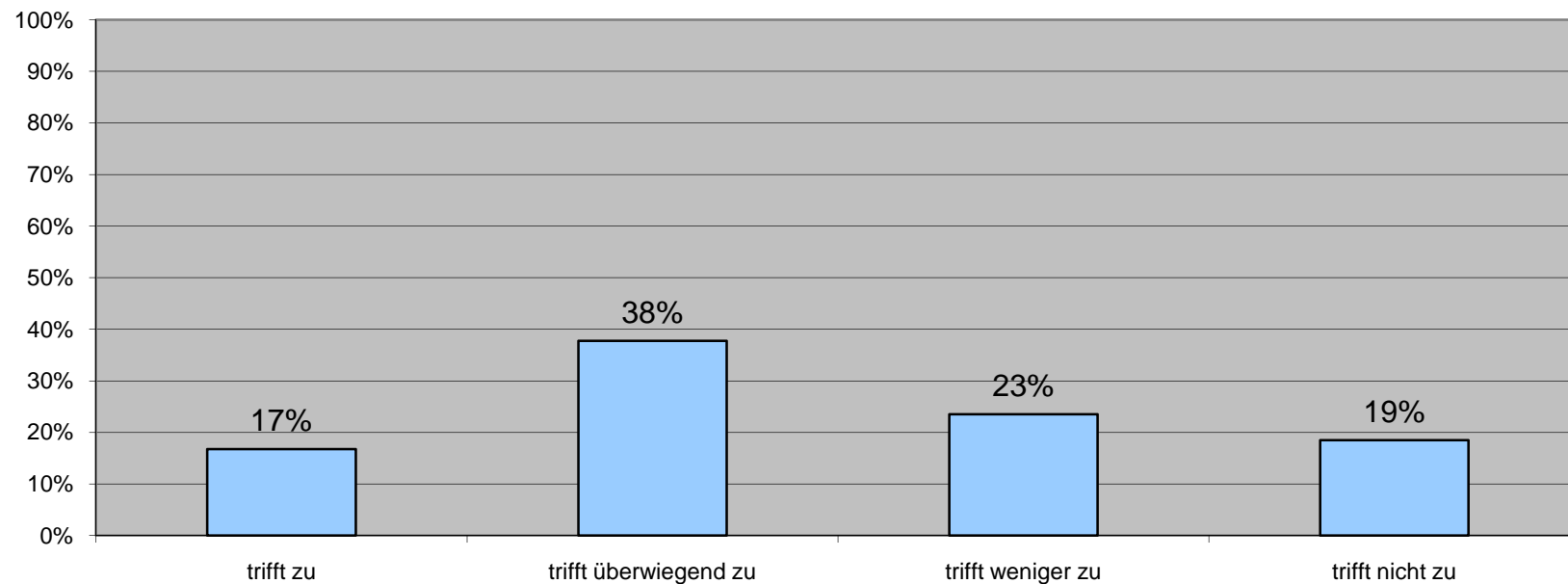
Kategorie 1 – Informationen zum BW

Kategorie 1: "Ich habe mich gut in unserer Einrichtung eingelebt"



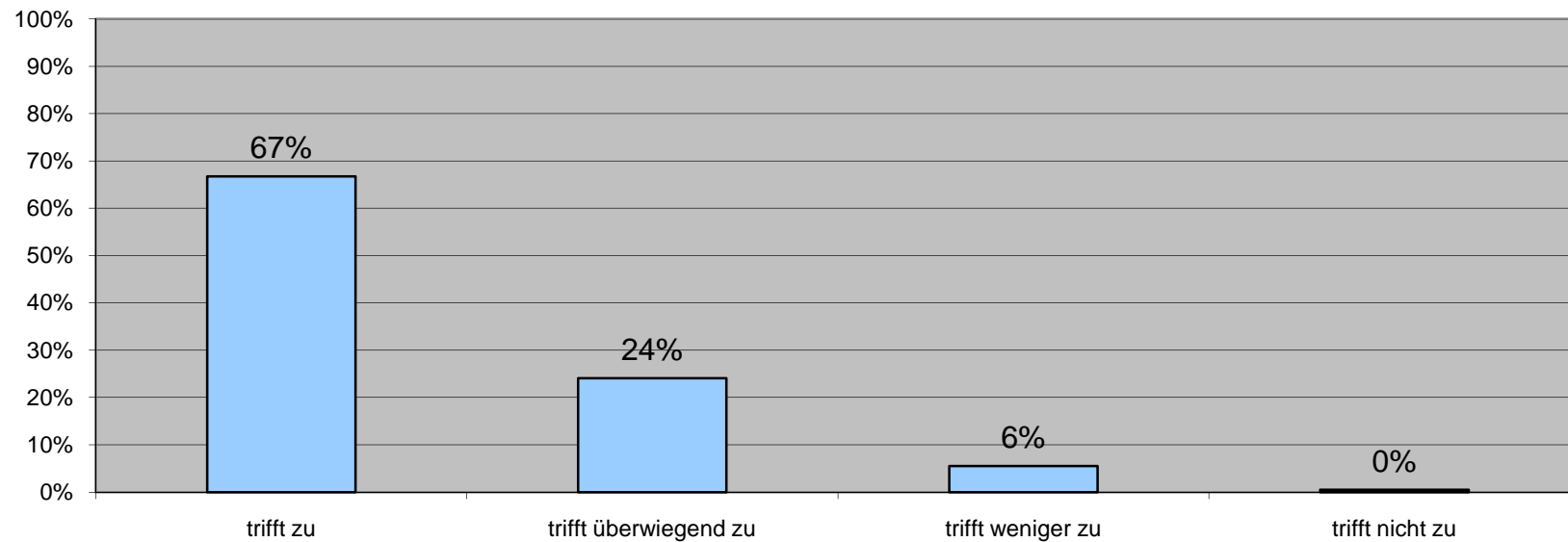
Kategorie 1 – Informationen zum BW

Kategorie 1: " Es ist für mich sehr wichtig, dass die Einrichtung diakonisch ist"



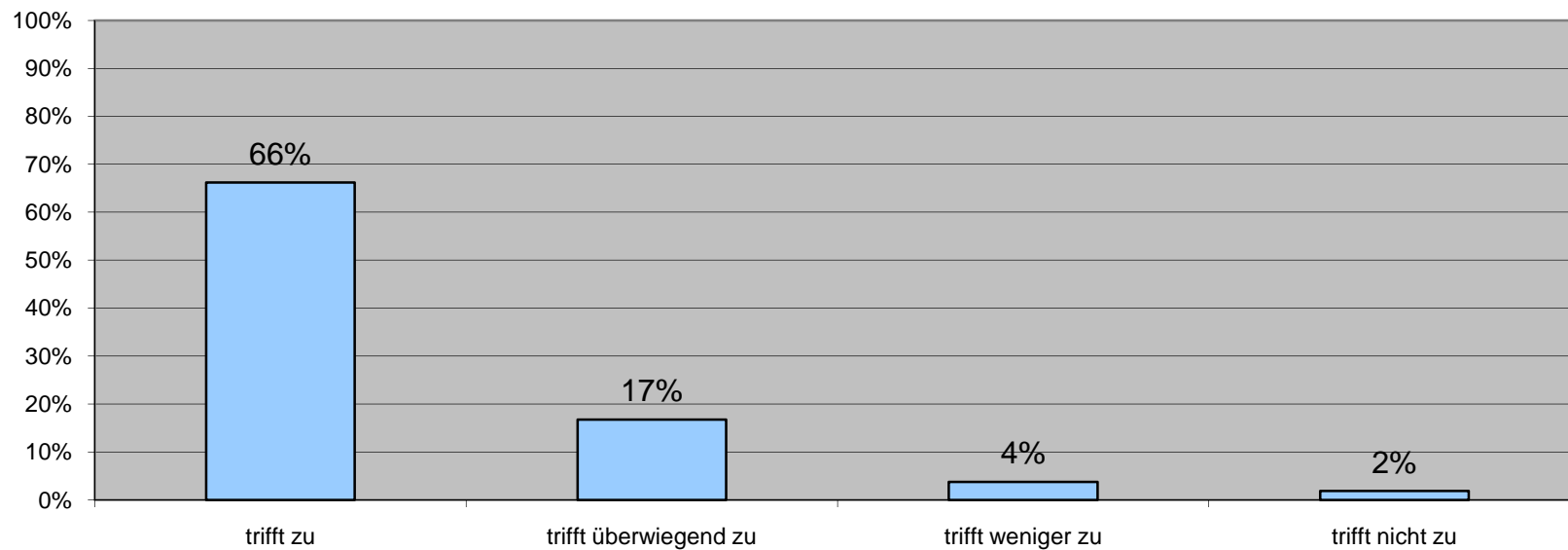
Kategorie 2 – Verhalten der Pflegekräfte

Kategorie 2: "Die Kompetenz und das Verhalten der Pflegekräfte gegenüber den Bewohnern ist gut" (8 Fragen)



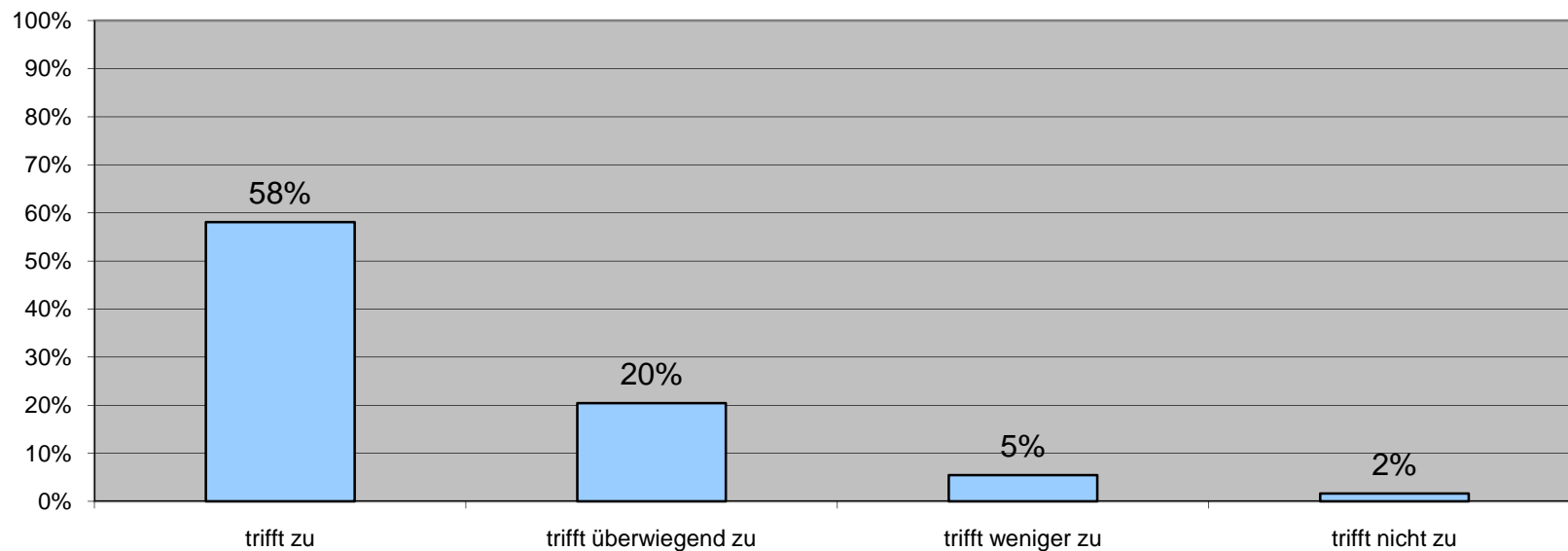
Kategorie 3 – Angebote der Einrichtung (z.B. Reinigung, Wäscherei, Friseur)

**Kategorie 3: "Mit den Leistungsangeboten der Einrichtung bin ich zufrieden"
(8 Fragen)**



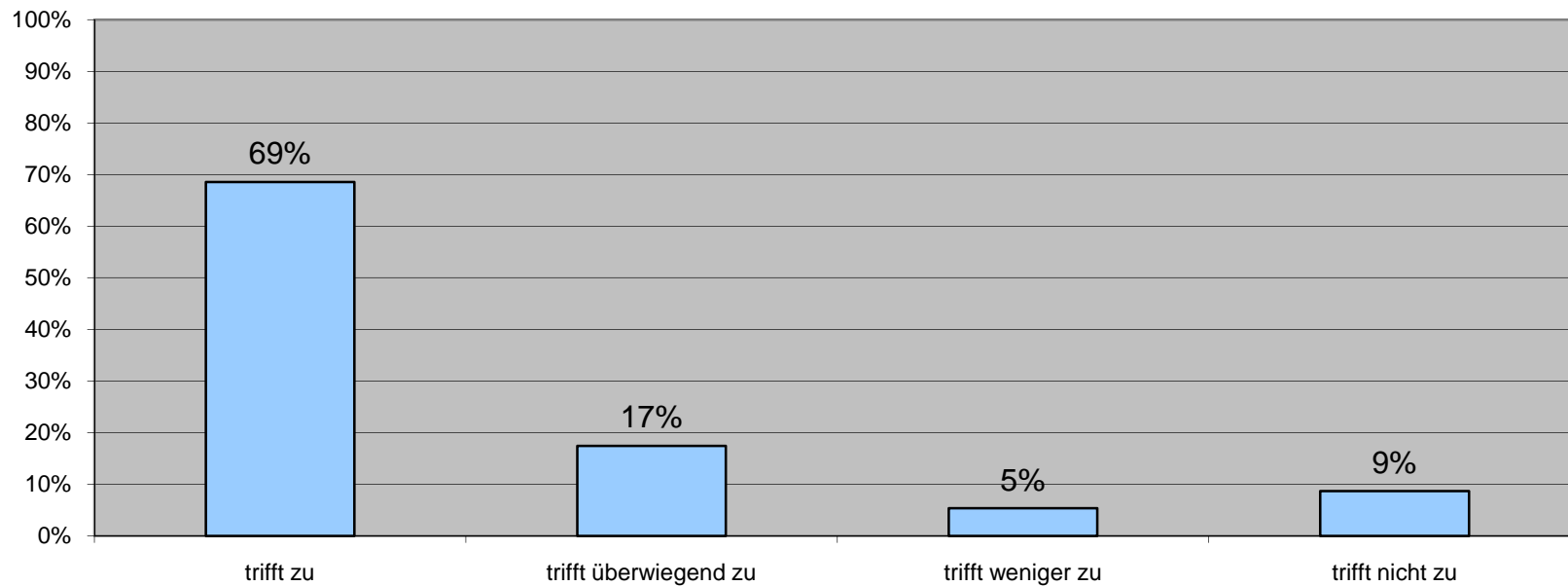
Kategorie 4 – Beschäftigungs- und Veranstaltungsangebote

**Kategorie 4: "Mit den Beschäftigungsmöglichkeiten und den
Veranstaltungsangeboten bin ich zufrieden" (2 Fragen)**



Kategorie 5 – Seelsorge

Kategorie 5: "Mit dem Seelsorgeangebot bin ich zufrieden" (3 Fragen)

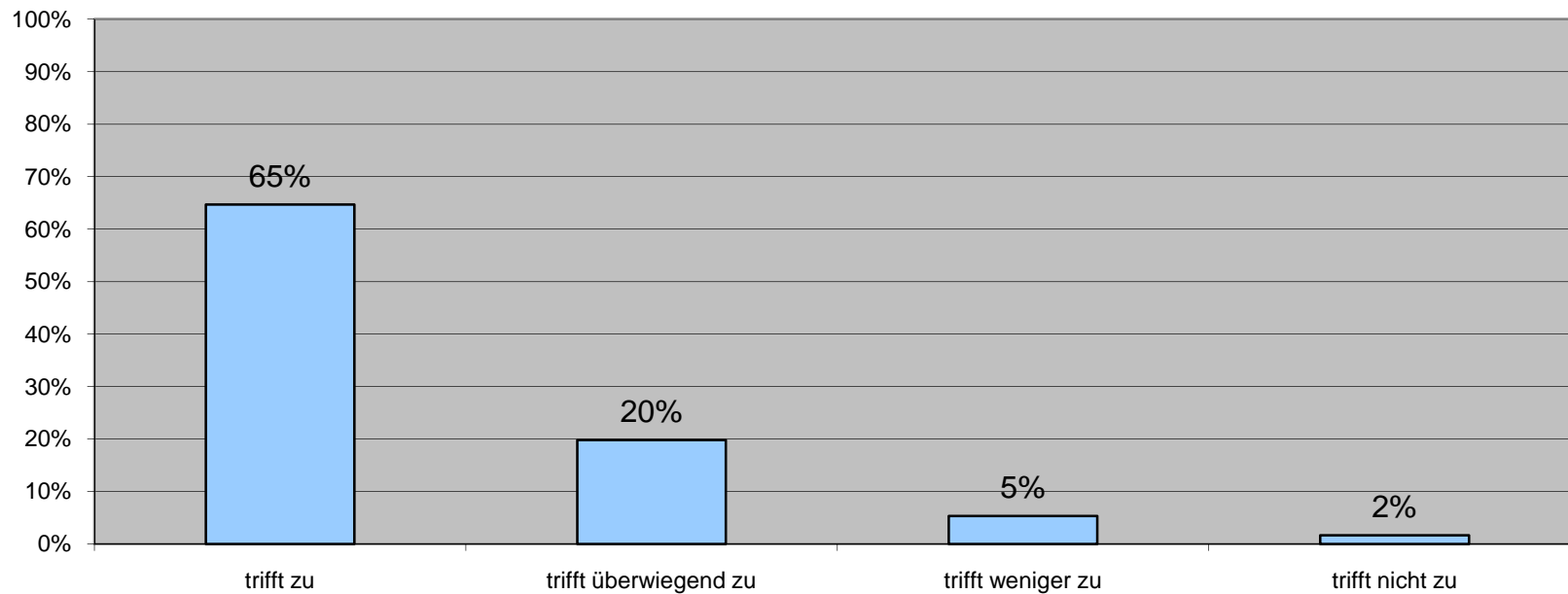


2010: Bewertungsgrundlage 65% aller abgegebenen Fragebögen.



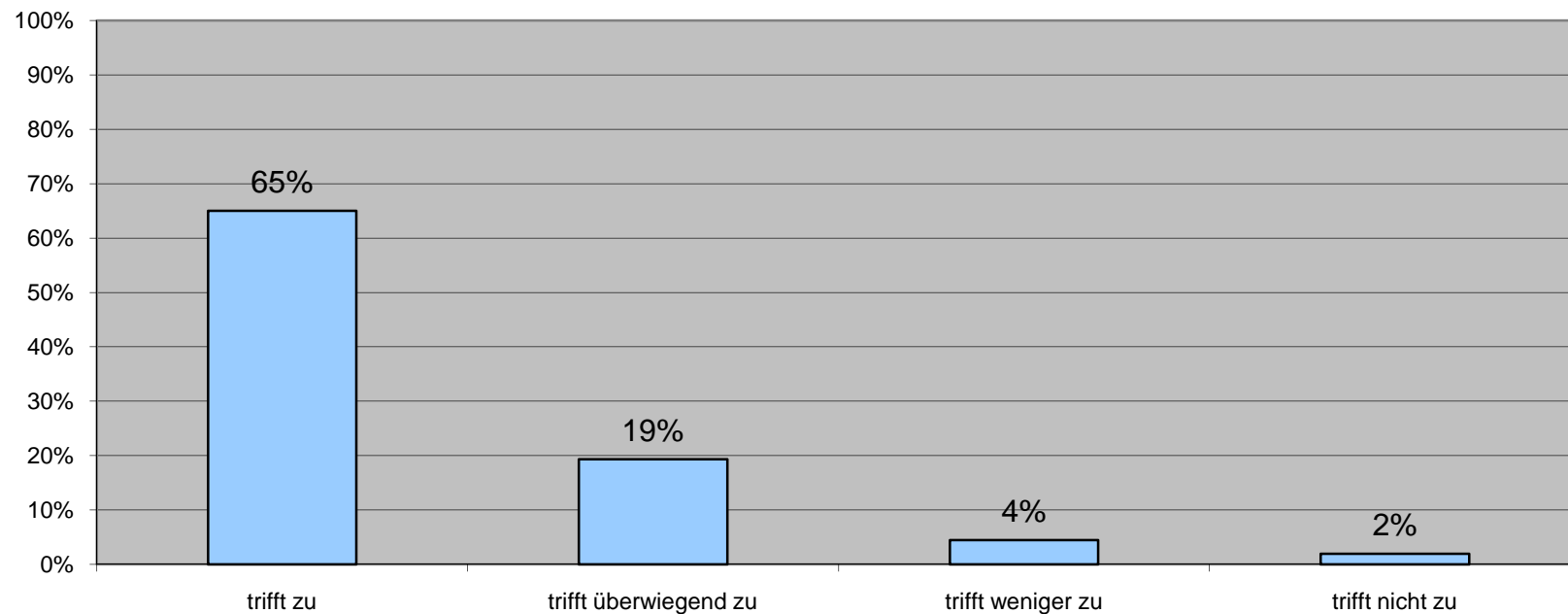
Kategorie 6 – Speiseversorgung

**Kategorie 6: "Mit dem Speiseangebot und seiner Qualität bin ich zufrieden"
(7 Fragen)**



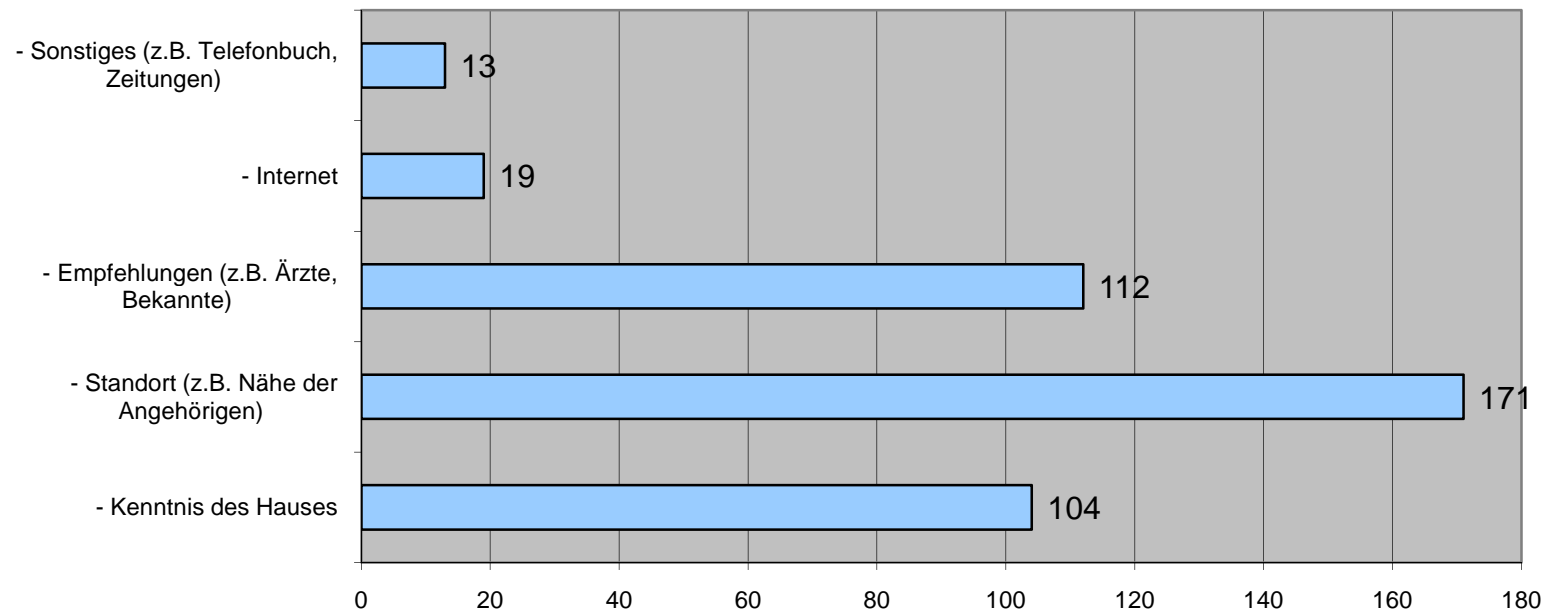
Kategorie 7 – Allgemeines (z.B. Gemütlichkeit, Orientierungsmöglichkeit)

Kategorie 7: "Mit der allgemeinen Qualität der Einrichtung bin ich zufrieden" (4 Fragen)



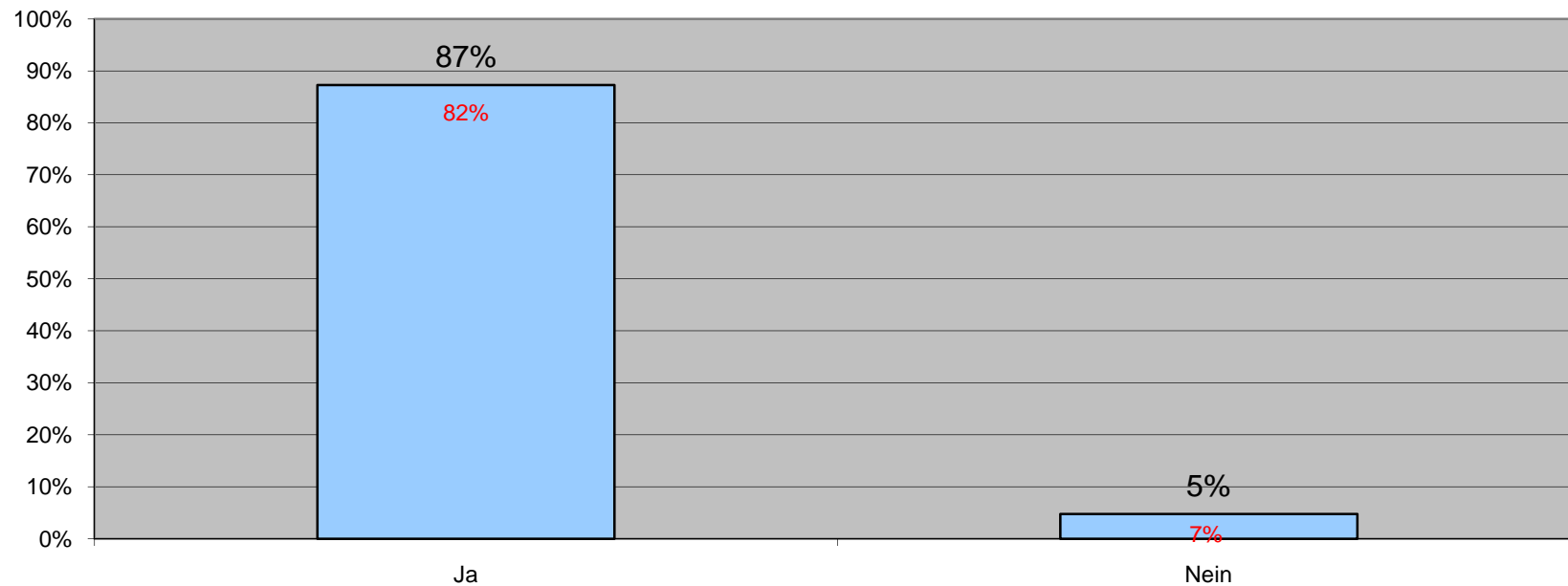
Abschlussfragen (1)

Abschlussfragen: "Wie wurden Sie auf unser Haus aufmerksam?" (Anzahl Nennungen)

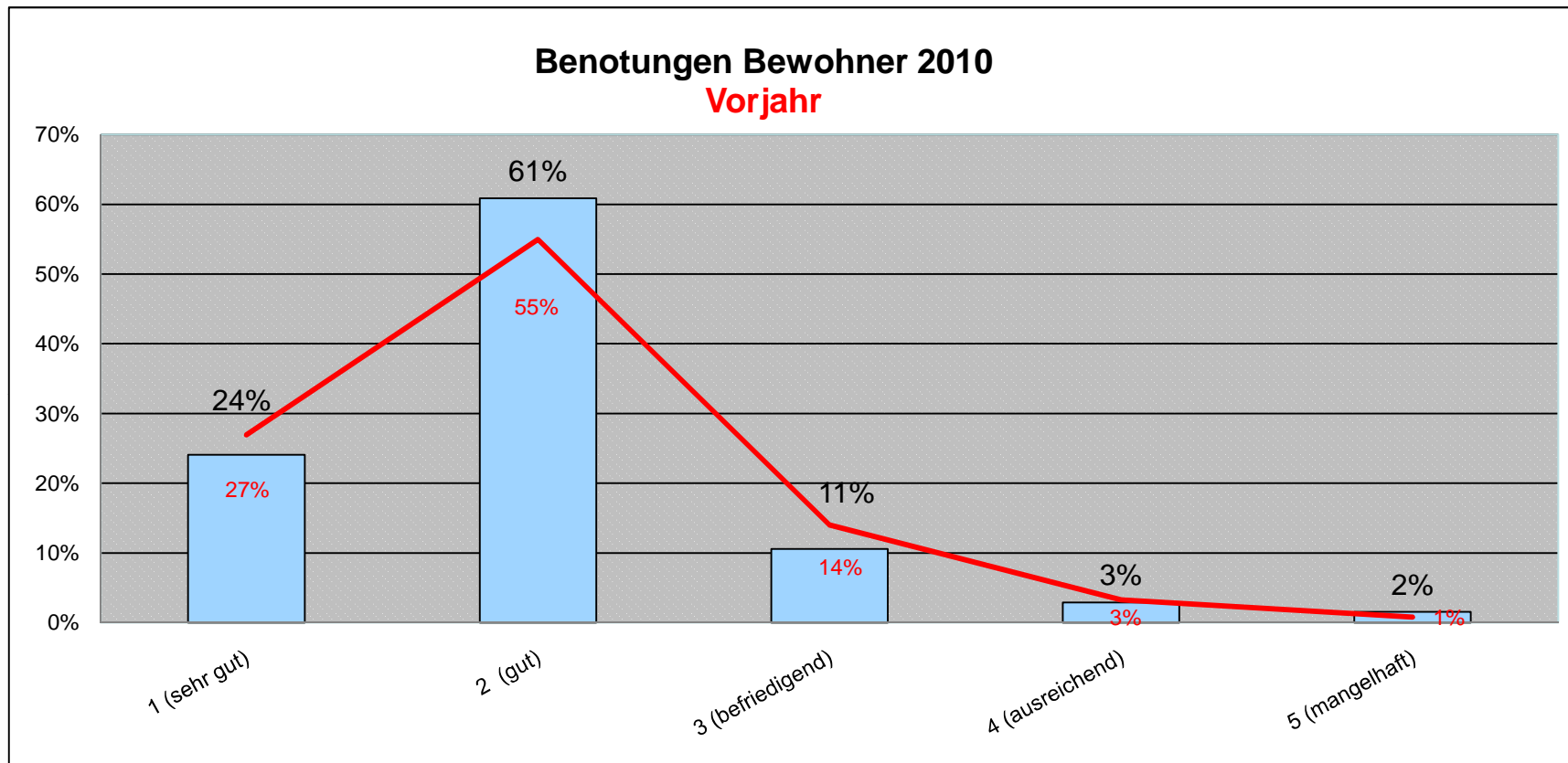


Abschlussfragen (2)

Abschlussfragen: "Ich empfehle diese Einrichtung weiter"



Benotungen im Einzelnen

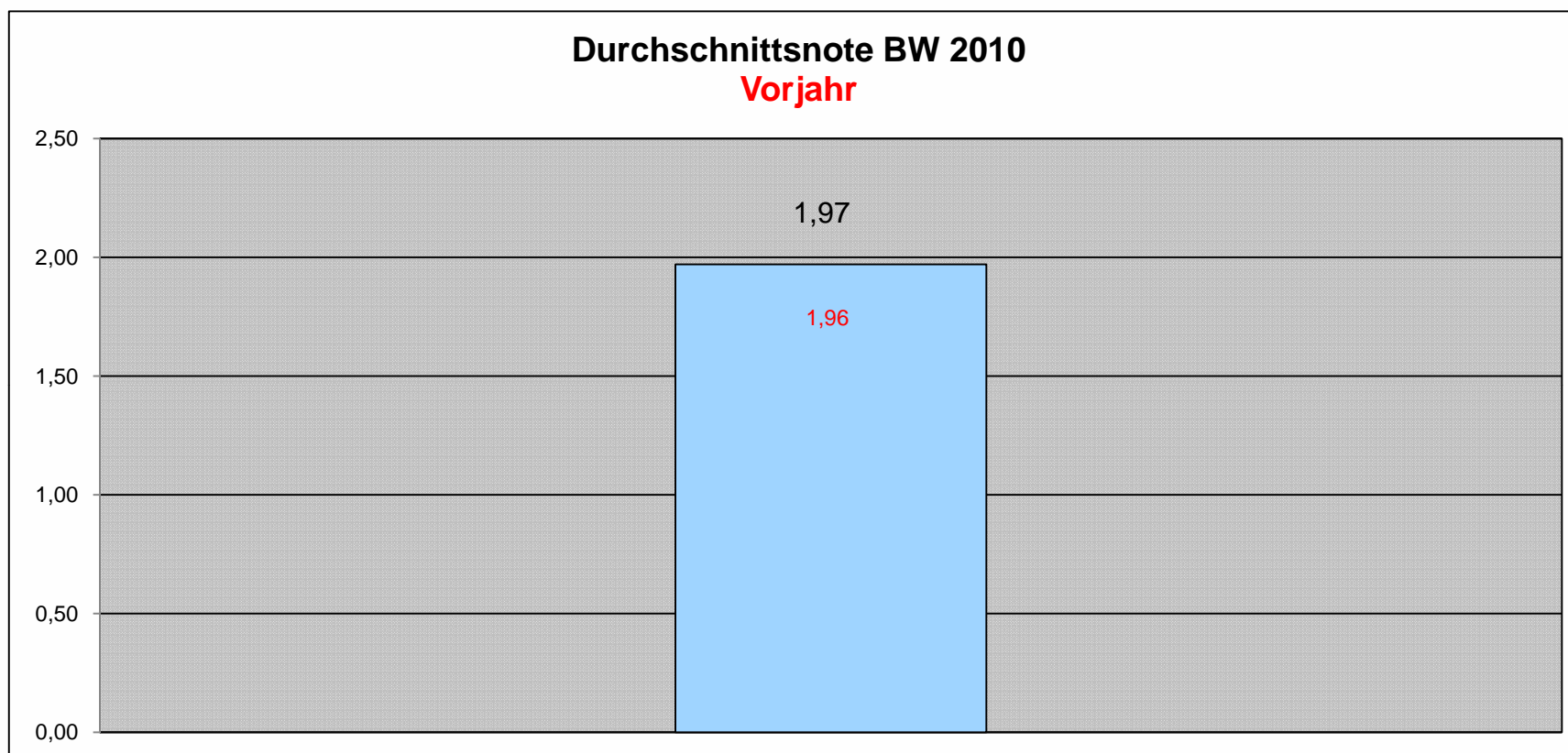


2010: Bewertungsgrundlage 378 bzw. 94% aller abgegebenen Fragebögen.

2009: Bewertungsgrundlage 364 bzw. 94% aller abgegebenen Fragebögen.



Durchschnittsnote



2010: Bewertungsgrundlage 378 bzw. 94% aller abgegebenen Fragebögen.

2009: Bewertungsgrundlage 364 bzw. 94% aller abgegebenen Fragebögen.



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten (Personal)?

- ❖ **Pflegekräfte, Betreuung, Beschäftigung** / Keine Belästigung, nette Fürsorge / Das Pflegepersonal ist meistens geduldig und freundlich.
- ❖ Wie mit den Bewohnern / Personen **umgegangen** wird, wie sie behandelt werden / Die **Freundlichkeit** der MA allgemein.
- ❖ **Herzlicher** Umgang.



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten (Personal)?

- ❖ Das Pflegepersonal könnte **freundlicher** sein.
- ❖ Dass man immer **wie ein kleines Kind** behandelt wird.
- ❖ Ständiger **Personalwechsel** im Pflegebereich / Rotation.
- ❖ Die vorhandenen **Pflegekräfte** sind **nicht ausreichend**.
- ❖ Schlechte **Deutschkenntnisse** beim direkten Pflegepersonal.
- ❖ Ich darf nur **alle zwei Stunden** auf der **Toilette**.
- ❖ Die unüberlegte Auswahl **der ABM Kräfte** durch den Leistungsträger (Arbeitsamt).



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten (Service)?

- ❖ Eingangsbereich und gepflegter Garten / die Sauberkeit des Hauses / man kann sich ohne Schwellen und Stufen im Haus sowie im Park gehen, auch dank der Fahrstühle.
- ❖ Besuche von Veranstaltungen außerhalb des Hauses (Tierpark, Friedrichstadtpalast, Stadtrundfahrten) / Einrichtung und Events.
- ❖ Individuelle Angebote / Spiele im WB und große, besondere Veranstaltungen.
- ❖ Das die Zimmer individuell ergänzt werden.
- ❖ Die geräumige Cafeteria.
- ❖ Morgenandachten.



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten (Service)?

- ❖ Demenzgarten ade, wird wohl nix, Gebäck nicht Seniorengerecht, das Liegendpatienten verlegt werden sollen.
- ❖ Das die Heizung nicht so klappt wie sie müsste.
- ❖ Es könnte besser geputzt werden / zu viel Krankenhausatmosphäre in den Wohnbereich (z.B. Pflegepersonal sollte farbige Kleidung tragen).
- ❖ Wäsche kommt nicht pünktlich.
- ❖ Dass ich mein Zimmer nicht absperren kann.
- ❖ Es ist oft keine Fachkraft zu erreichen, vor allem Telefonisch.
- ❖ Das Getratsche meiner Mitbewohner.



Zusammenfassung

- ❖ Beteiligung: Datenbasis mit 45% konzernweit ausreichend – Spektrum der Teilnahme reicht von 22% - 76%.
- ❖ Kategorie 1 – Einleben: 10% sind unzufrieden, 1% haben sich nicht geäußert. 58% sind überwiegend zufrieden, 28% zufrieden.
- ❖ Kategorie 1 – Merkmal Diakonie: für über die Hälfte (55%) relevant.
- ❖ Kategorie 2 – Kompetenz / Verhalten Pflegepersonal: 91% zufrieden (,trifft zu' / ,trifft überwiegend zu').



Zusammenfassung

- ❖ Kategorien 3 und 4 (Leistungsangebote, Beschäftigung):
Zufriedenheit jeweils groß (83 bzw. 78%).
- ❖ Kategorie 5 – Seelsorge: 65% beantworteten die Fragen. Von diesen sind 86% zufrieden, unzufrieden sind 14%. 35% machten keine Angabe.
- ❖ Kategorie 6 und 7 – Speiseangebot / Qualität der Einrichtung: hohe Zufriedenheit (85 bzw. – 84%).



Zusammenfassung

- ❖ Abschlussfrage (1): **Empfehlungen, Standortnähe und Kenntnis des Hauses** waren überwiegend Basis der ‚Einzugsentscheidung‘ (wie 2009).
- ❖ Abschlussfrage (2): Weiterempfehlung: **hoher Weiterempfehlungsgrad** von 87% (keine Angabe 8%).
- ❖ Durchschnittsnote: 1,86 – **Kennzahlforderung** (Durchschnitt ‚2‘) erreicht.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

