



**NETZWERK FÜR MENSCHEN**  
**DIAKONIEWERK BETHEL**



# Bewohnerbefragung 2011

*Kumulierte Ergebnisse aller Seniorenzentren Bethels*

*Bericht zur Konferenz der Führungskräfte 15.09. – 16.09.2011*

*A. Dietel, Referatsleiter Produkte, Scheve Management*



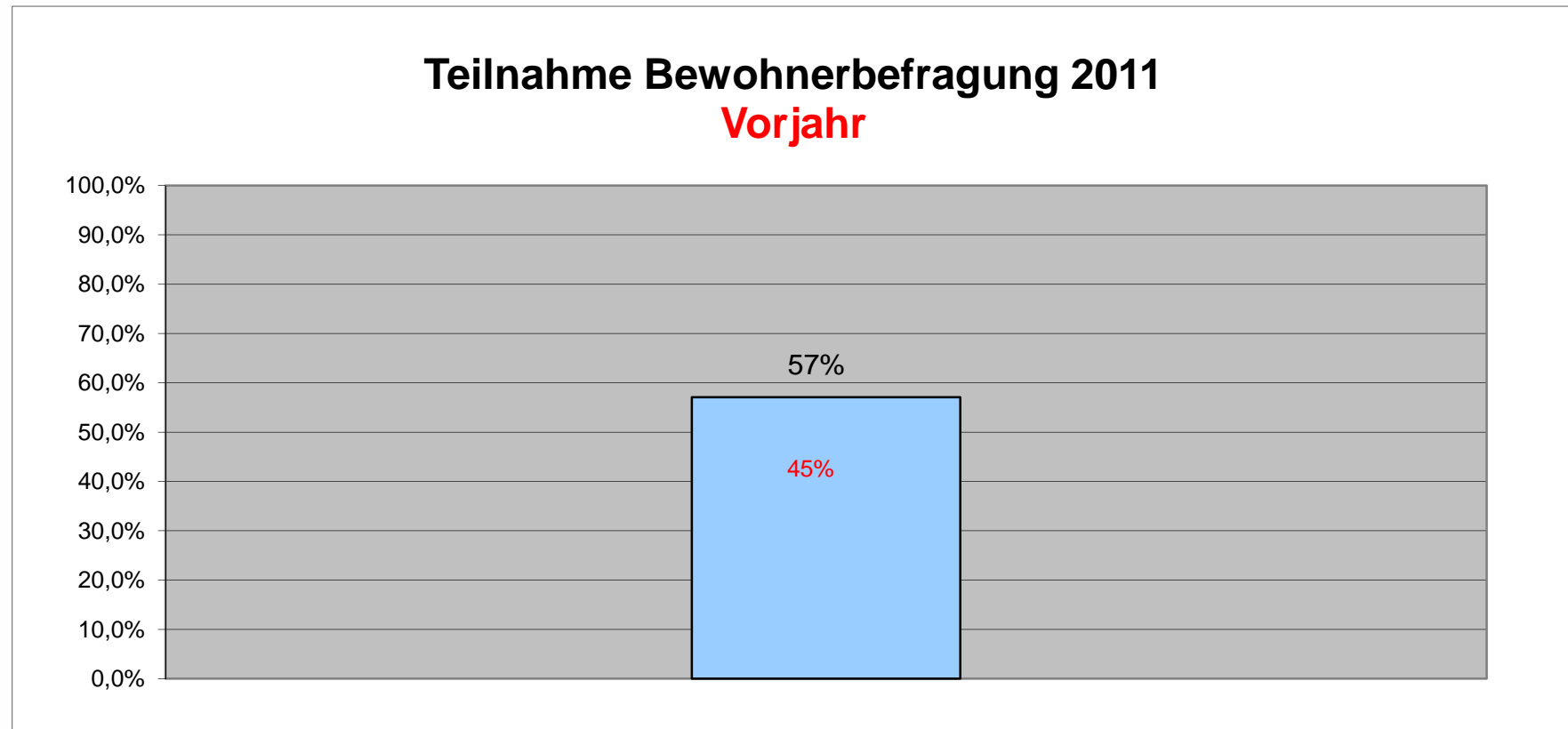
NETZWERK FÜR MENSCHEN  
DIAKONIEWERK BETHEL

# Informationen zur Befragung

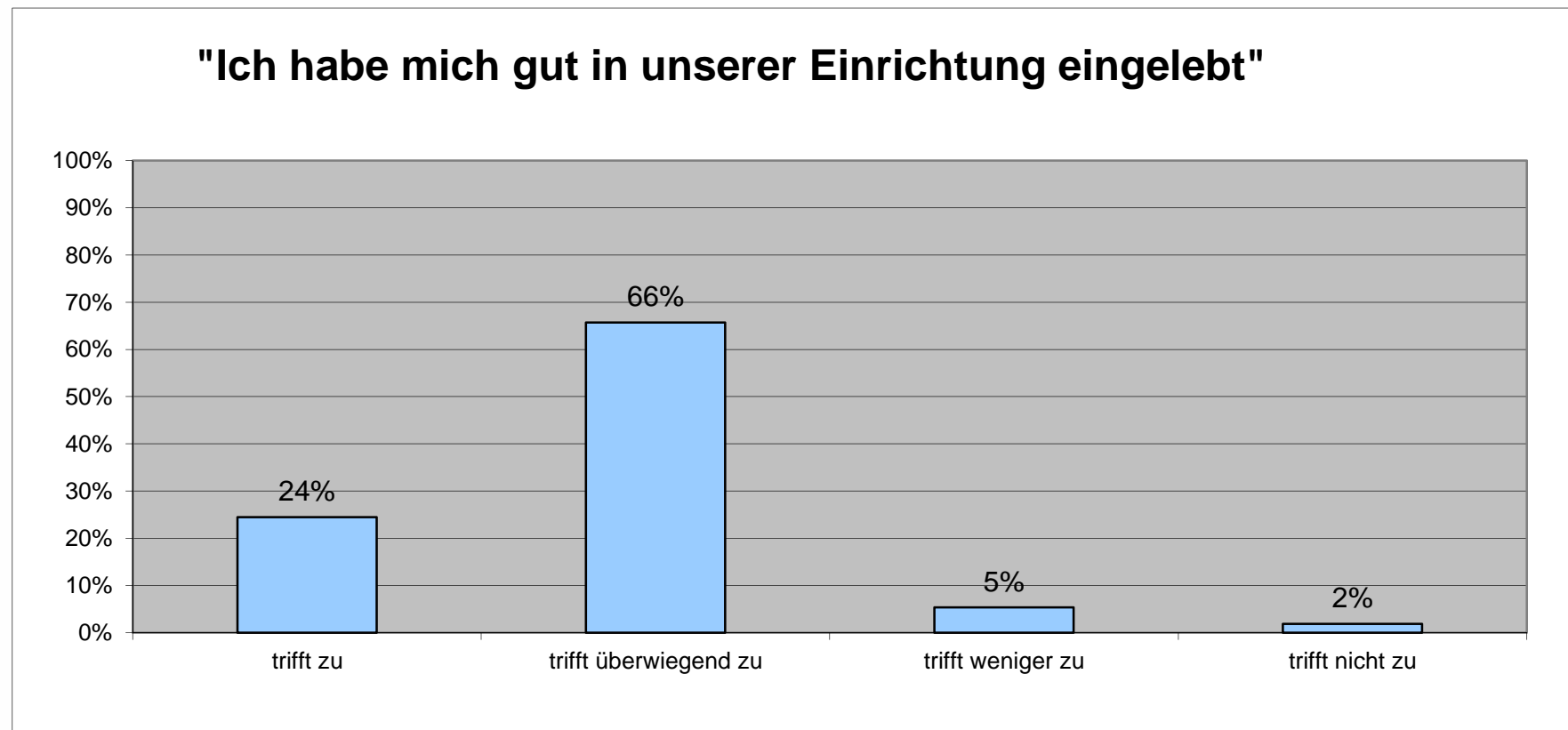
- ❖ Die Befragungen fanden zwischen Mai und Juni 2011 statt.
- ❖ Alle Seniorenzentren beteiligten sich an der Bewohnerbefragung.
  
- ❖ Ausgeteilt: 853 Fragebögen
- ❖ Rücklauf: 487 Fragebögen
- ❖ Beteiligung: 57%
  
- ❖ **Anmerkung:** In den grafischen Darstellungen wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit die Größe ‚Keine Angaben‘ herausgenommen. **Vorjahresergebnisse in roter Schrift.**



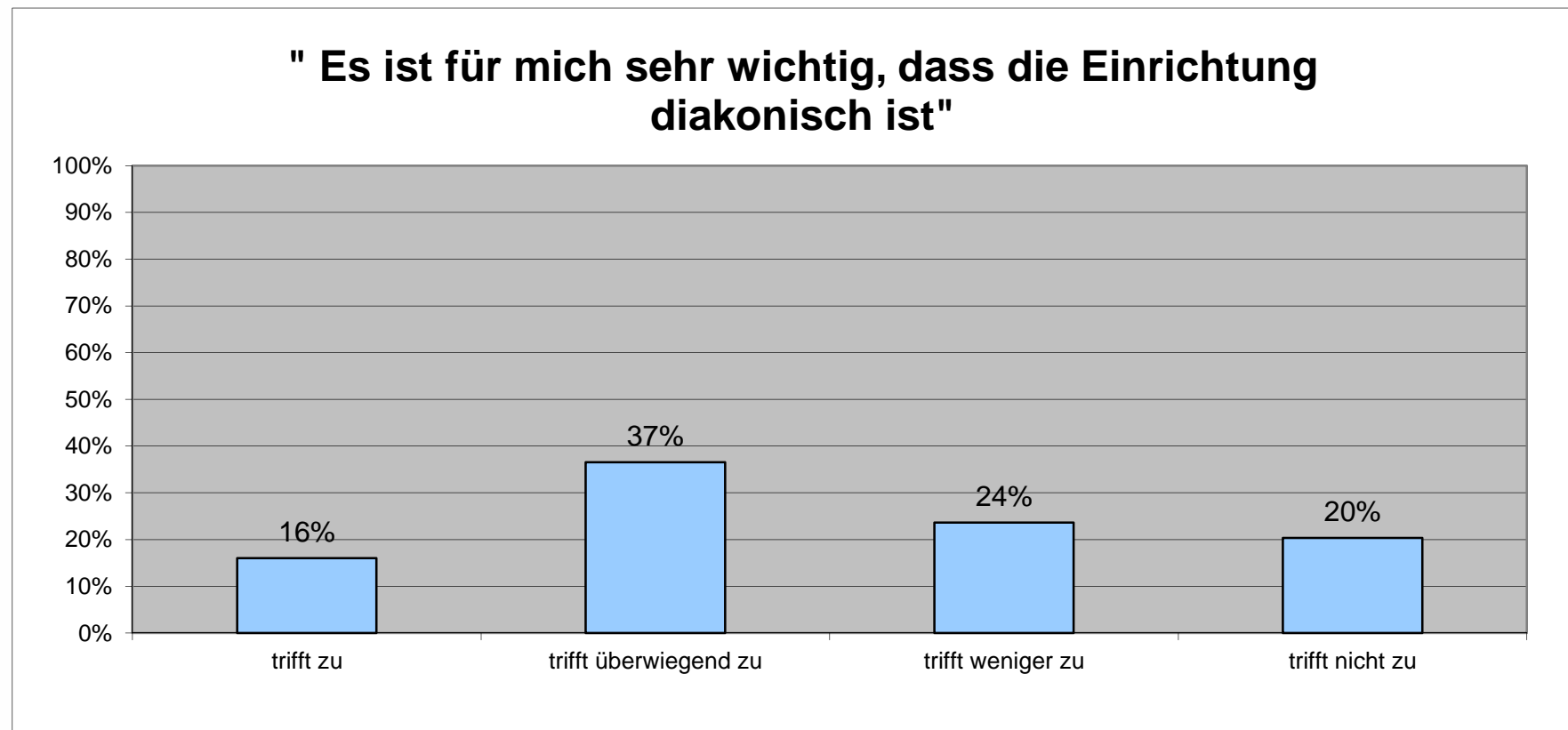
# Teilnahme der Bewohner im Jahresvergleich (Rücklauf)



# Kategorie 1 – Informationen zum BW

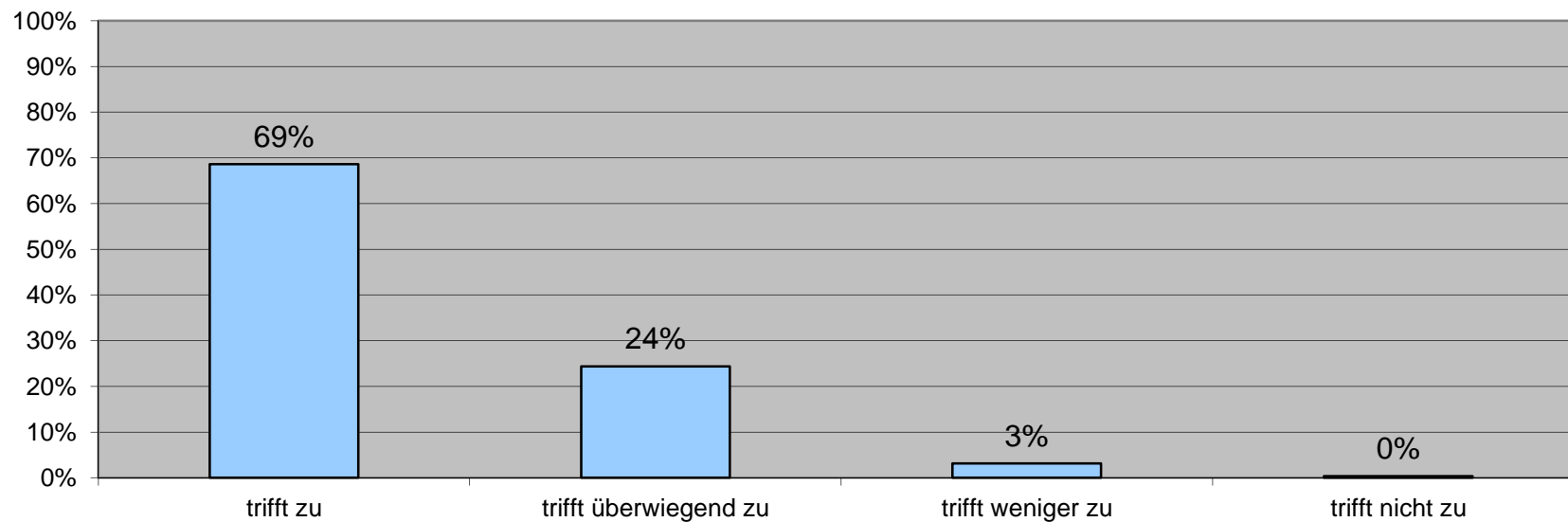


# Kategorie 1 – Informationen zum BW



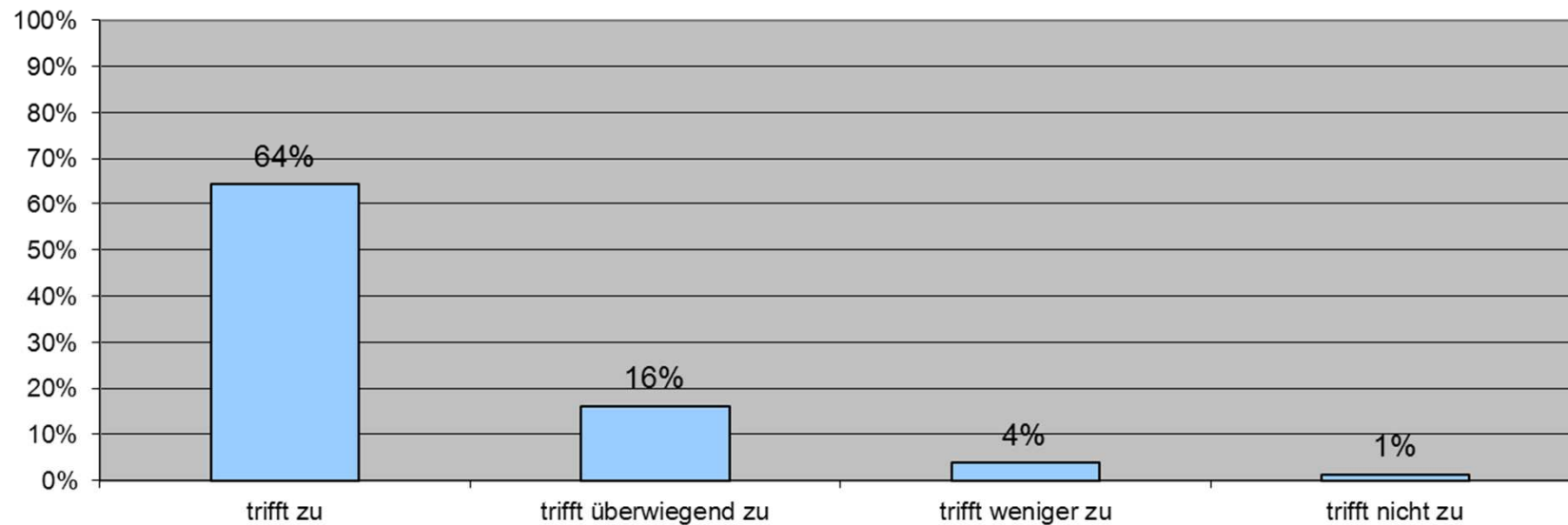
## Kategorie 2 – Verhalten der Pflegekräfte

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



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

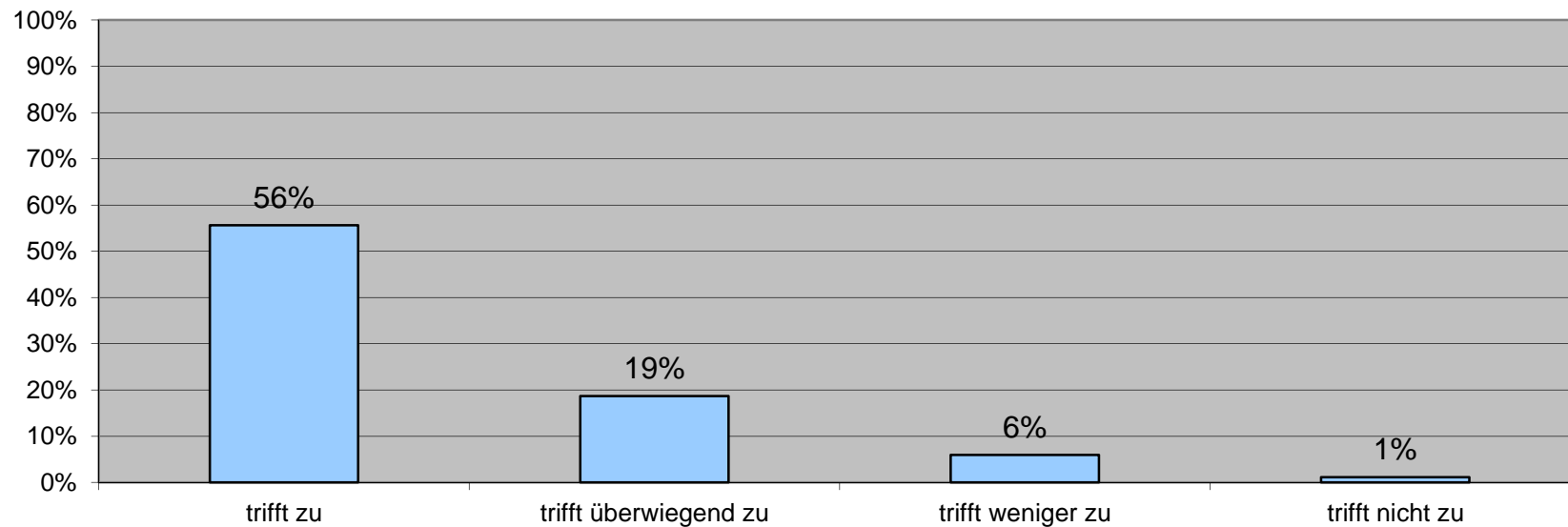
**"Mit den Leistungsangeboten der Einrichtung bin ich zufrieden" (8 Fragen)**





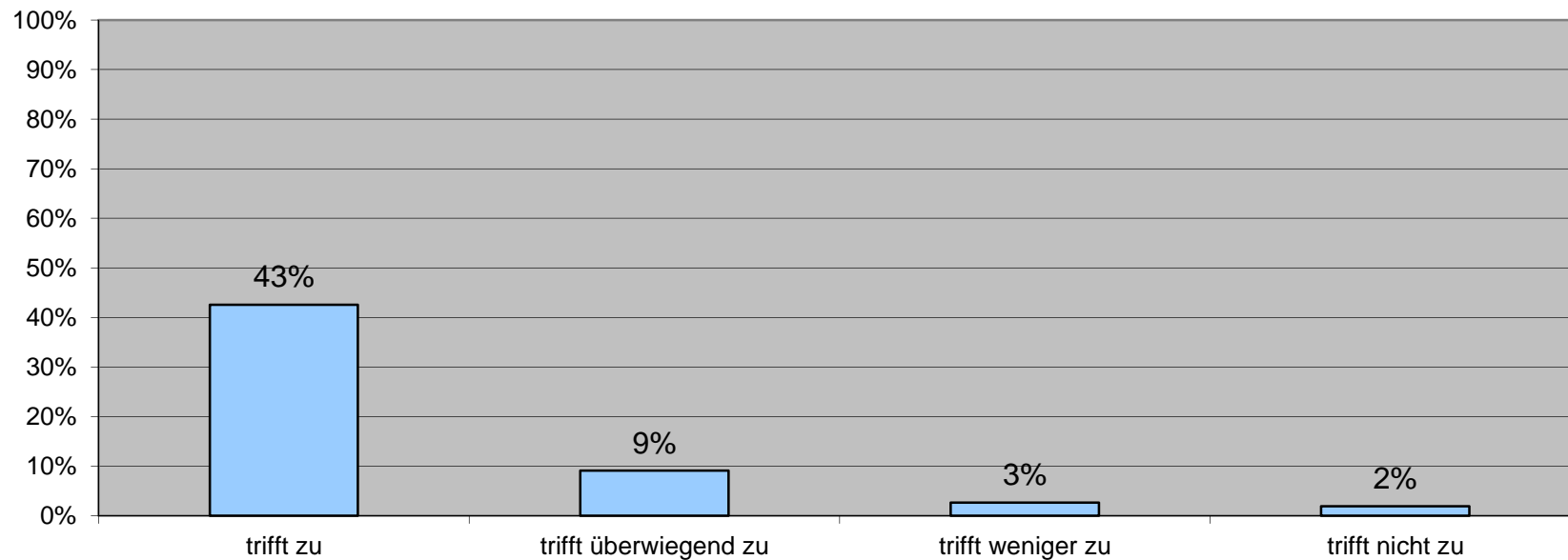
# Kategorie 4 – Beschäftigungs- und Veranstaltungsangebote

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



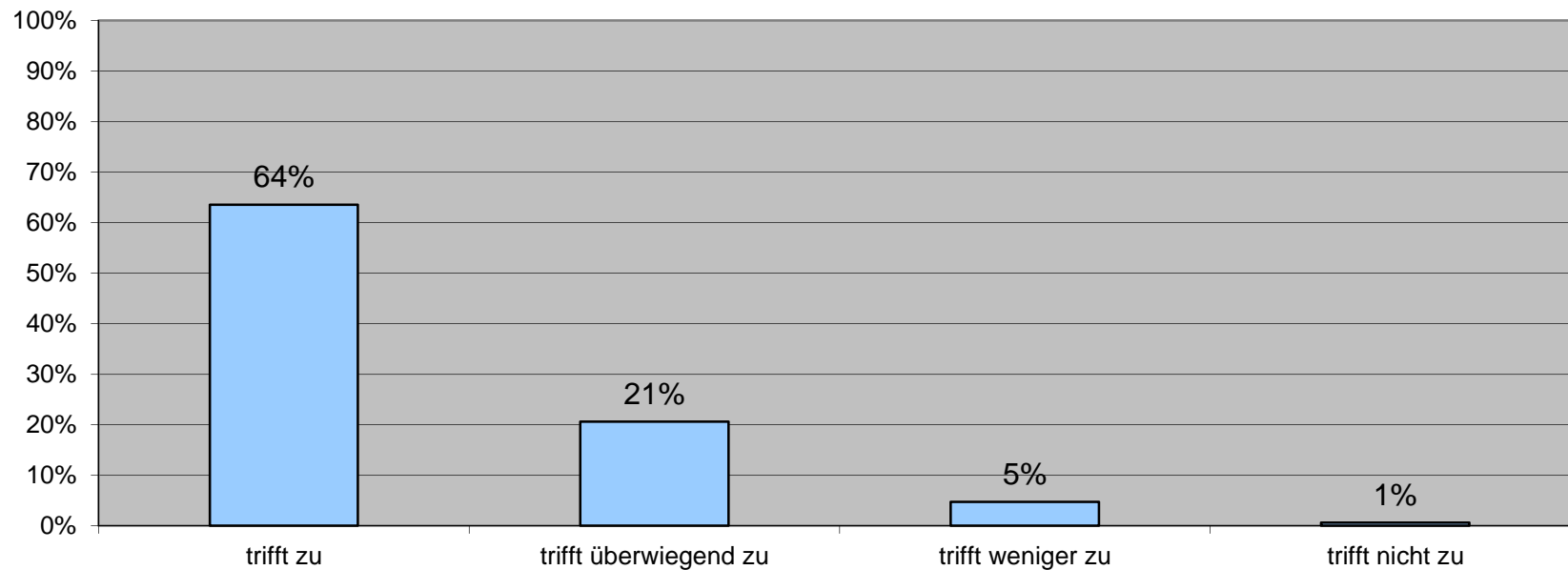
# Kategorie 5 – Seelsorge

## "Mit dem Seelsorgeangebot bin ich zufrieden" (3 Fragen)

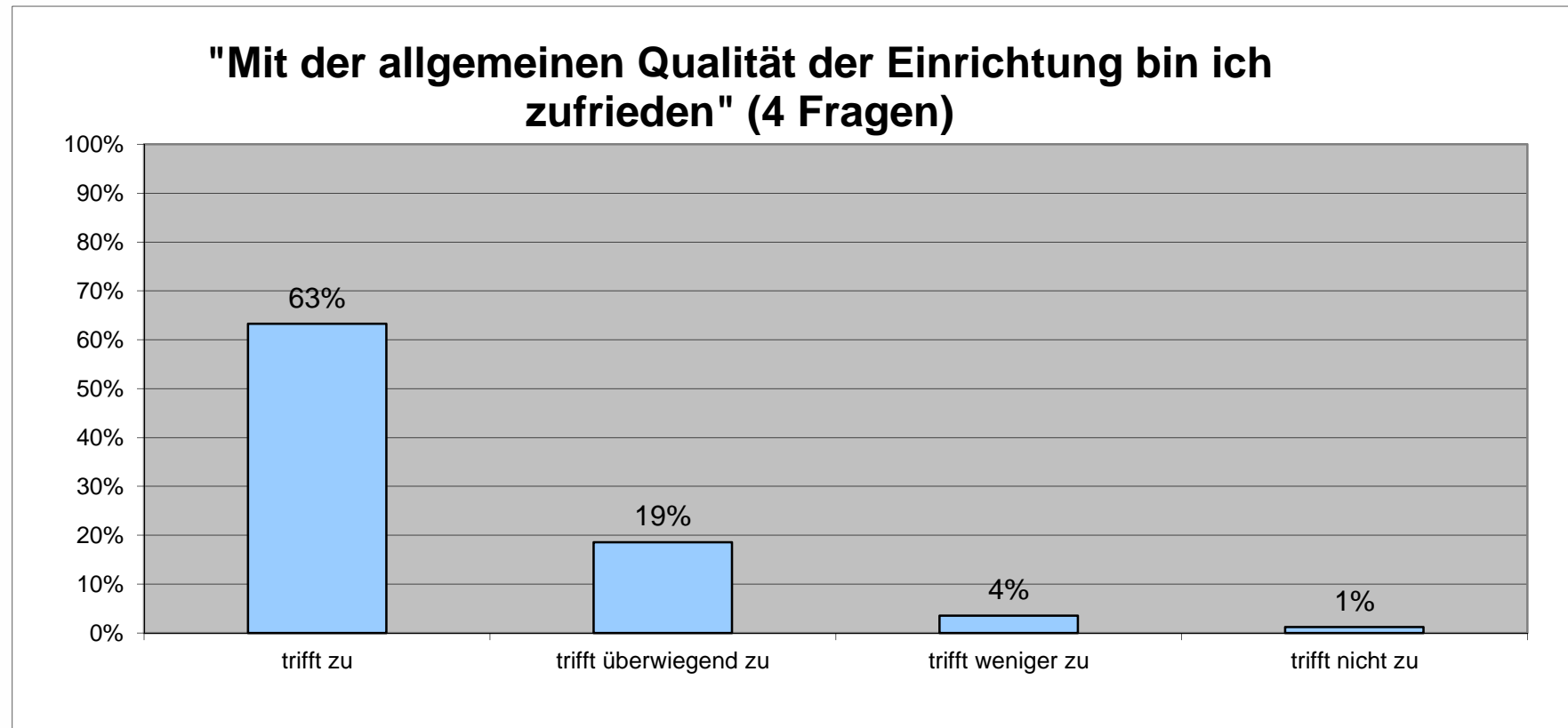


# Kategorie 6 – Speiseversorgung

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

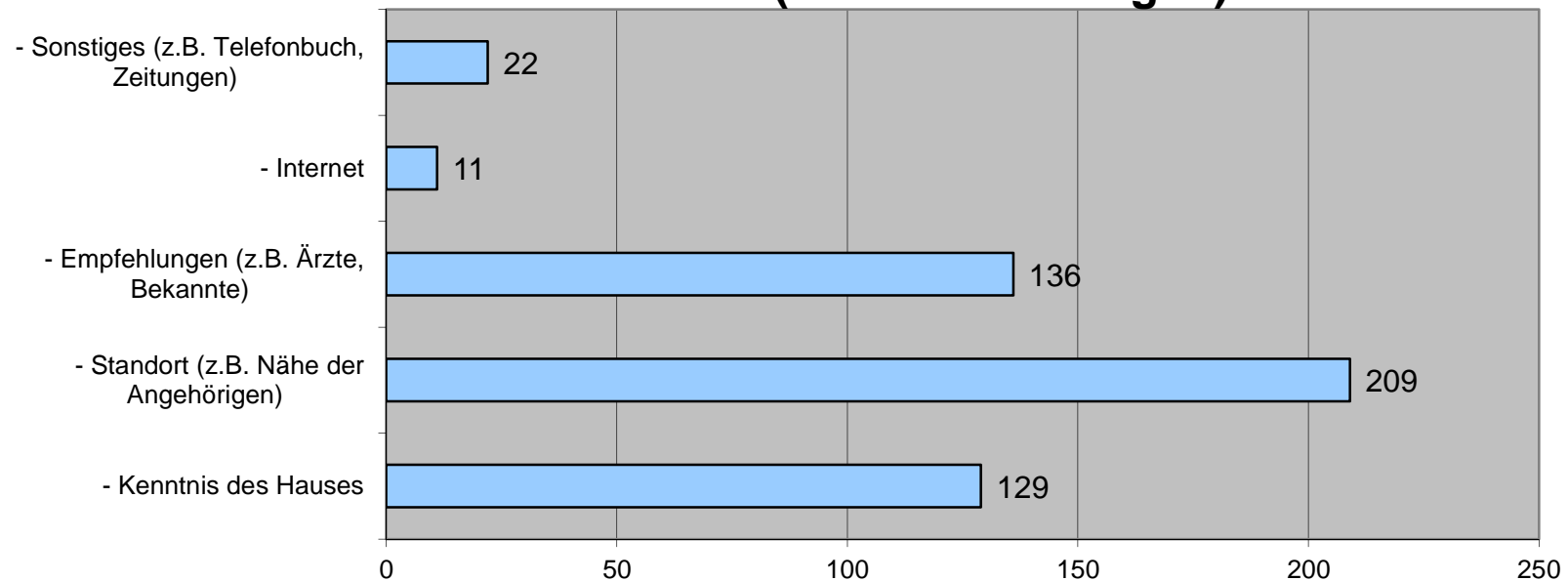


# Kategorie 7 – Allgemeines (z.B. Gemütlichkeit, Orientierungsmöglichkeit)



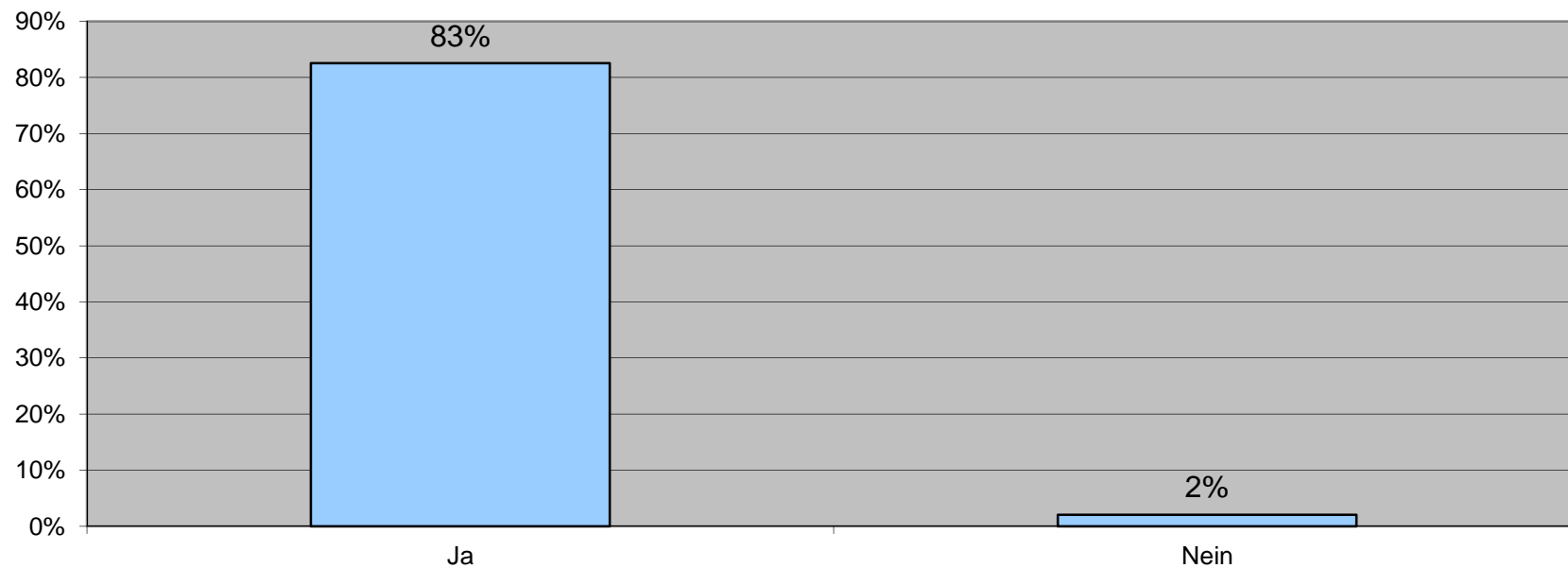
# Abschlussfragen (1)

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



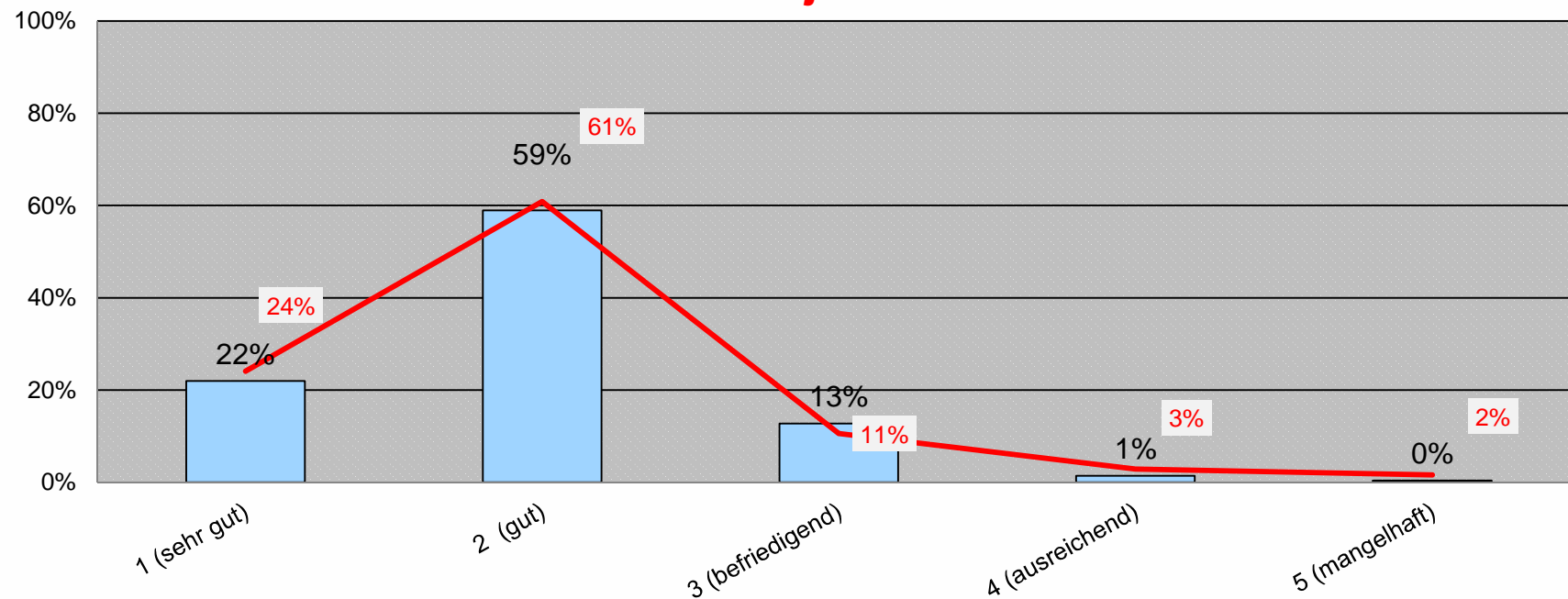
# Abschlussfragen (2)

## Abschlussfragen: "Ich empfehle diese Einrichtung weiter"



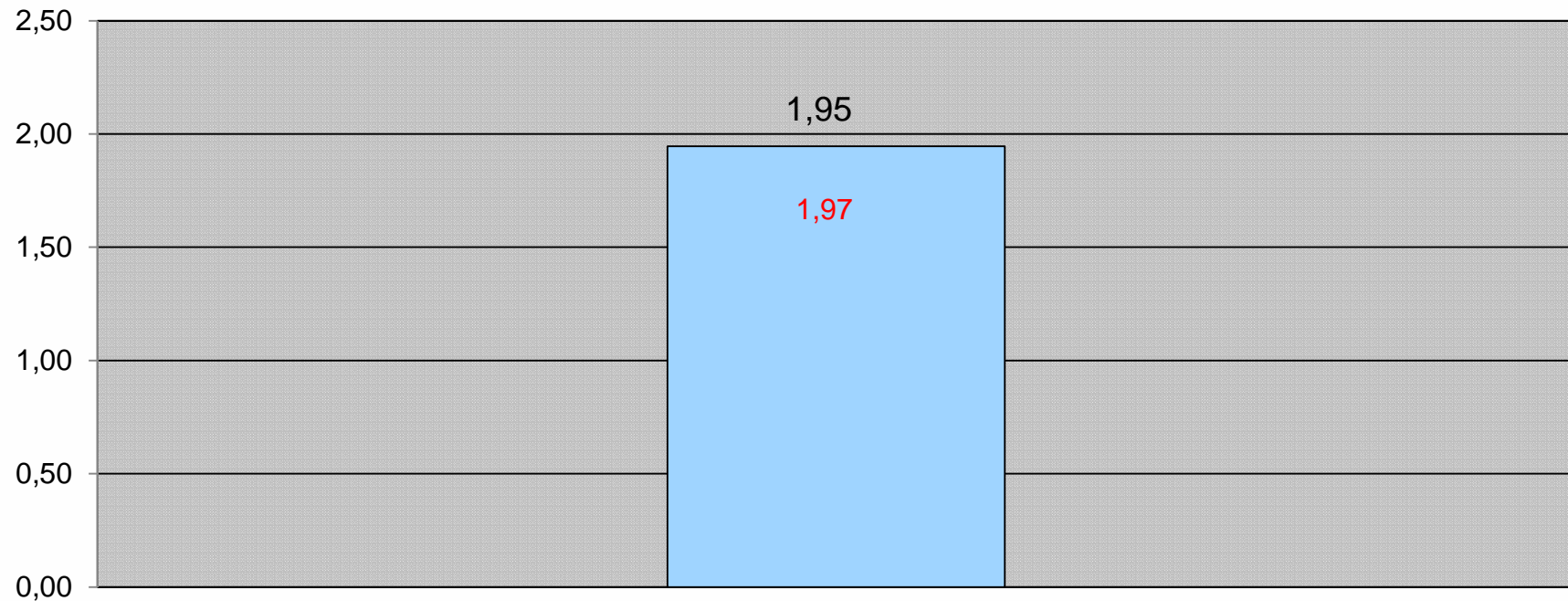
# Benotungen im Einzelnen

## Kategorie 7: Benotungen Bewohner 2011 Vorjahr



# Durchschnittsnote

## Durchschnittsnote BW 2011 Vorjahr



2011: Bewertungsgrundlage 465 bzw. 95% aller abgegebenen Fragebögen

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





# Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten (Personal)?

- ❖ **Vielfachnennungen zum Personal** über alle Einrichtungen: Die Behandlung durch das Personal ist sehr gut. Das Pflegepersonal ist sehr freundlich, einfühlsam, sehr bemüht, gibt das Beste, ist hilfsbereit etc.
- ❖ Die **ärztliche Versorgung**: gut, regelmäßig.
- ❖ Die **Betreuung** (Einzel-, Gruppenbetreuung, Musik- und Ergotherapie) ist gut.
- ❖ Die **Seelsorge** wird ausdrücklich erwähnt: Der Gottesdienst spendet mir Trost; Die Warmherzigkeit des Pfarrers erfrischt und erbaut meine Seele (z.B. SZKÖ).



# Beispiele – Was gefällt Ihnen am Wenigsten (Personal)?

- ❖ Manchmal lange **Wartezeiten** nach Rufknopfbetätigung; **ständiger Wechsel von Pflegern**, die schlechtes Deutsch sprechen; **Bevormundungen**; zu wenig **kompetentes Personal**; Pflegepersonal ist manchmal **hektisch**.
- ❖ Die **ärztliche Versorgung**: Die ärztliche Versorgung vom Arzt (und) nicht vom Heim; die medizinische Versorgung (gefällt mir nicht gut).
- ❖ Die **Betreuung**: Einzelbetreuung Demenzkranker zu **unkontinuierlich**, nicht bezogen auf Interessen der Einzelperson; keine Betreuung an den **Wochenenden**.
- ❖ Der **Pfarrer** vernachlässigt das Haus, lässt sich nicht sehen auf Station, bei dem Bewohner im Zimmer.



# Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten (Service)?

- ❖ Lage des Hauses, schöner Garten, Ausblick ins Grüne, Terrasse, man kann draußen rauchen (z.B. SZKÖ / FR / MÜ / WI / OE).
- ❖ Veranstaltungsangebot: die Hundetherapie; das Gedächtnistraining; Singen / Gymnastik / Musik mit Frau Fuggmann; das Krafttraining.
- ❖ Wäscheservice, freundlicher und hilfsbereiter Empfangsservice.
- ❖ Die christliche Atmosphäre (mehrfach genannt) (z.B. SZOE).



# Beispiele – Was gefällt Ihnen am Wenigsten (Service)?

- ❖ Sanitäre Anlagen, häufig Rohrbrüche; WC und Bad auf dem Flur; zu wenig Einzelzimmer; Vorhandensein von nur einem Lift; dass der Aufzug so lahm ist; Gebäude zu alt; Parkanlage könnte schöner gestaltet sein; zu wenig Parkplätze.
- ❖ Zu wenig Ausflüge; das Angebot an begleitenden Spaziergängen ist dürftig bis gar nicht vorhanden.
- ❖ Die Wäsche wird nach dem Waschen immer kleiner; das Kopfkissen ist ein Klumpen, die Zudecke schwer; großer Verschleiß bei der Wäsche.
- ❖ Dass, was hier manchmal gekocht wird; das Weißbrot ist seit längerer Zeit schlecht; das Essen könnte abwechslungsreicher sein; öfters Essen wie früher daheim; Abendessen ist langweilig.
- ❖ Toilettengänge muss man erbetteln, wer häufig Hilfe braucht, ist im Nachteil.



# Zusammenfassung

- ❖ **Beteiligung**: Datenbasis mit 57% konzernweit ausreichend - Spektrum der Teilnahme reicht von 37% - 83%.
- ❖ **Kategorie 1** – Einleben: 7% sind unzufrieden, 3% haben sich nicht geäußert. 66% sind überwiegend zufrieden, 24% zufrieden.
- ❖ **Kategorie 1** – Merkmal **Diakonie**: für über die Hälfte (53%) relevant.
- ❖ **Kategorie 2** – **Kompetenz** / Verhalten Pflegepersonal: 93% zufrieden (,trifft zu' / ,trifft überwiegend zu').



# Zusammenfassung

- ❖ **Kategorien 3 und 4** (Leistungsangebote, Beschäftigung): **Zufriedenheit** jeweils **groß** (80 bzw. 75%).
- ❖ **Kategorie 5** – **Seelsorge**: 56% beantworteten die Fragen. Von diesen sind **92% zufrieden**, unzufrieden sind 8%.
- ❖ **Kategorie 6 und 7** – **Speiseangebot / Qualität der Einrichtung**: hohe Zufriedenheit (**85 bzw. – 82%**).
- ❖ **Abschlussfrage (1)**: Standortnähe (209 Nennungen), Empfehlungen (136) und Kenntnis des Hauses (129) waren überwiegend Basis der ‚Einzugsentscheidung‘.



# Zusammenfassung

- ❖ **Abschlussfrage (2)**: Weiterempfehlung: hoher Weiterempfehlungsgrad von 83% (keine Angabe 15%).
- ❖ **Durchschnittsnote**: 1,95 – Kennzahlforderung (Durchschnitt ,2‘) erreicht.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

