



**NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL**



Patienten- / Bewohnerbefragung 2013

Diakoniewerk Bethel: Kumulierte und ausgewählte Ergebnisse

Präsentation zur Konferenz der Führungskräfte 12.09. – 13.09.2013

*Andreas Dietel, Referatsleiter Produkte
Scheve Management*



NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL

Informationen zur Befragung

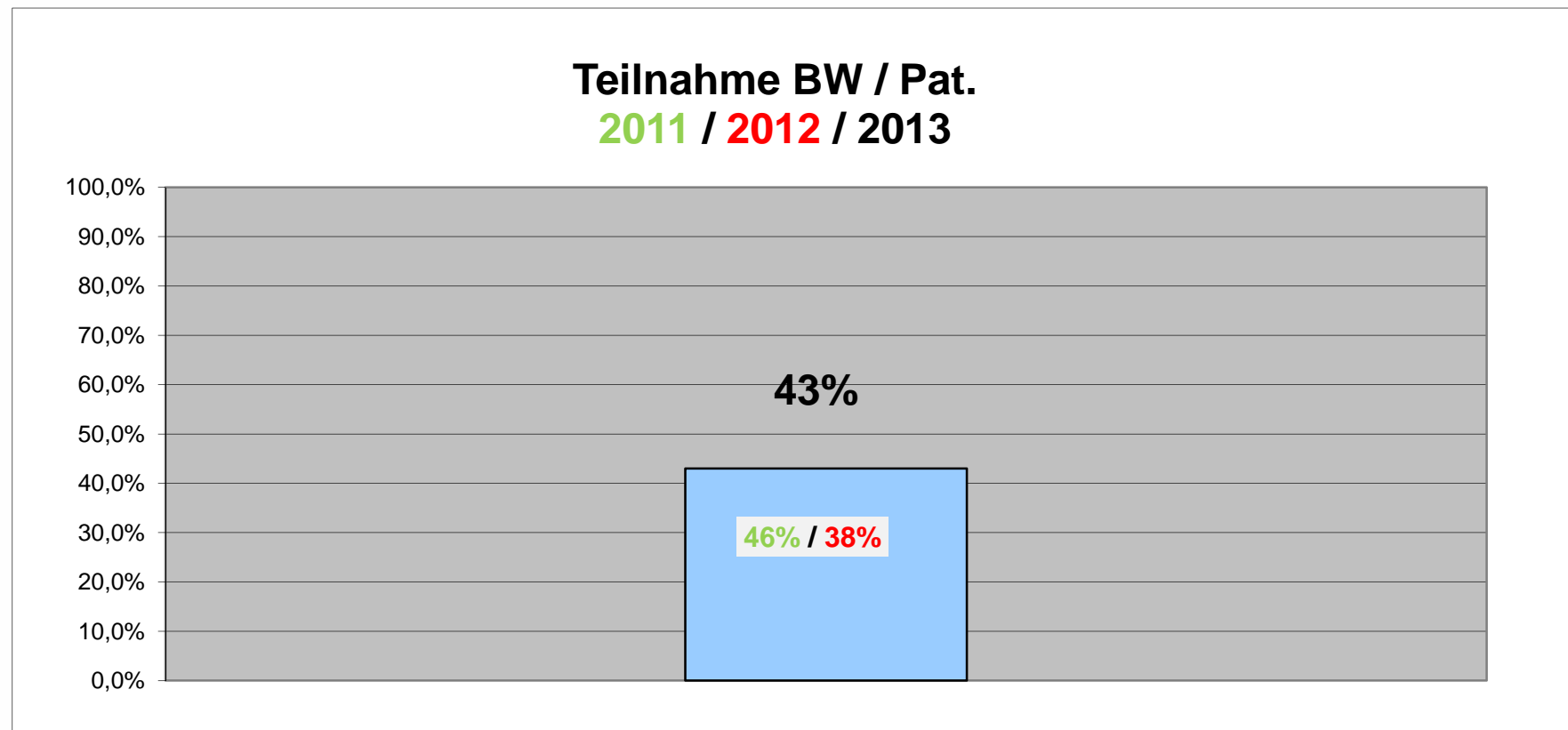
- ❖ Die Befragungen fanden zwischen Mai und Juni 2013 statt.
- ❖ Alle Einrichtungen beteiligten sich an der Patienten- / Bewohnerbefragung.

- ❖ Ausgeteilt: 1868 Fragebögen
- ❖ Rücklauf: 803 Fragebögen
- ❖ Beteiligung: 43%

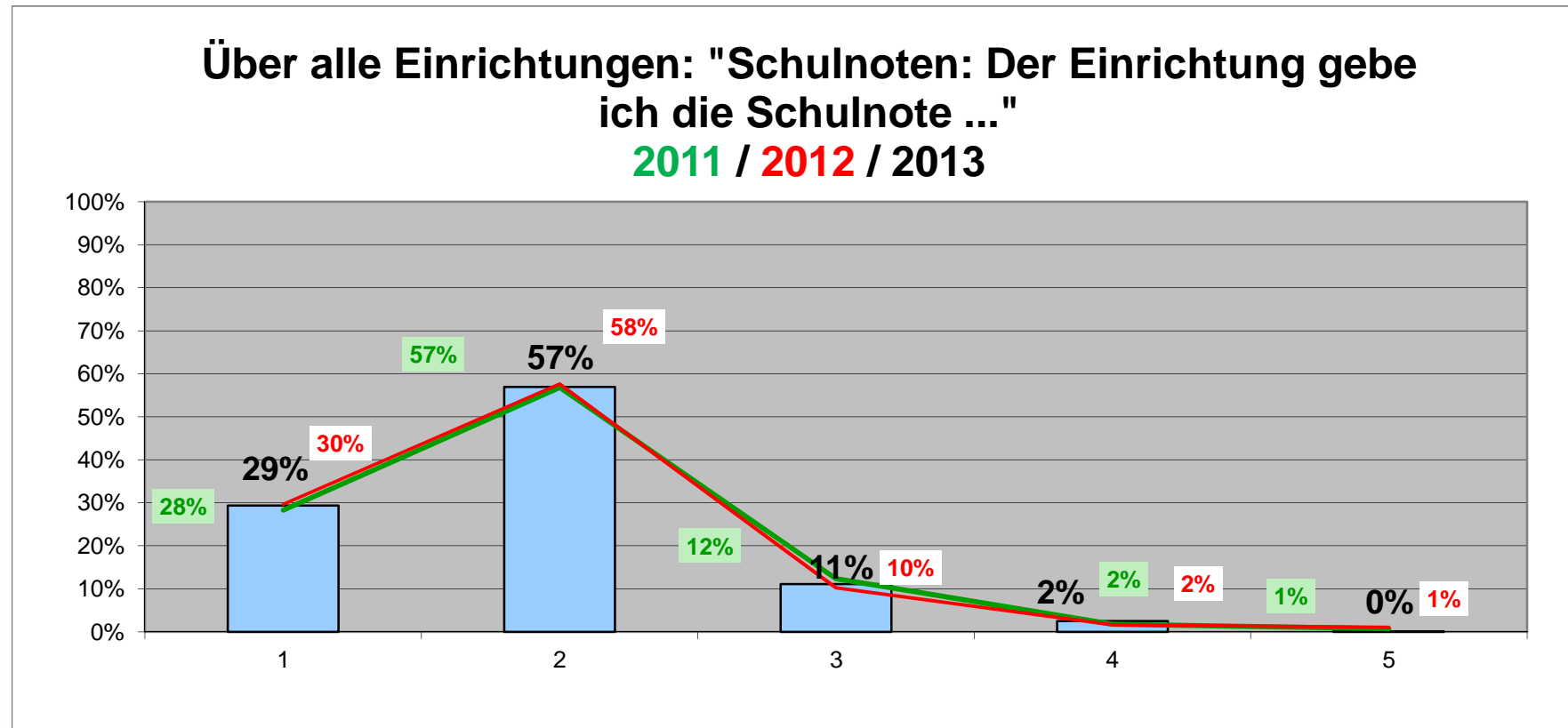
- ❖ **Anmerkung:** In den grafischen Darstellungen wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit die Größe ‚Keine Angaben‘ herausgenommen, **2011 in grüner Schrift, Vorjaheresergebnisse in roter Schrift.**



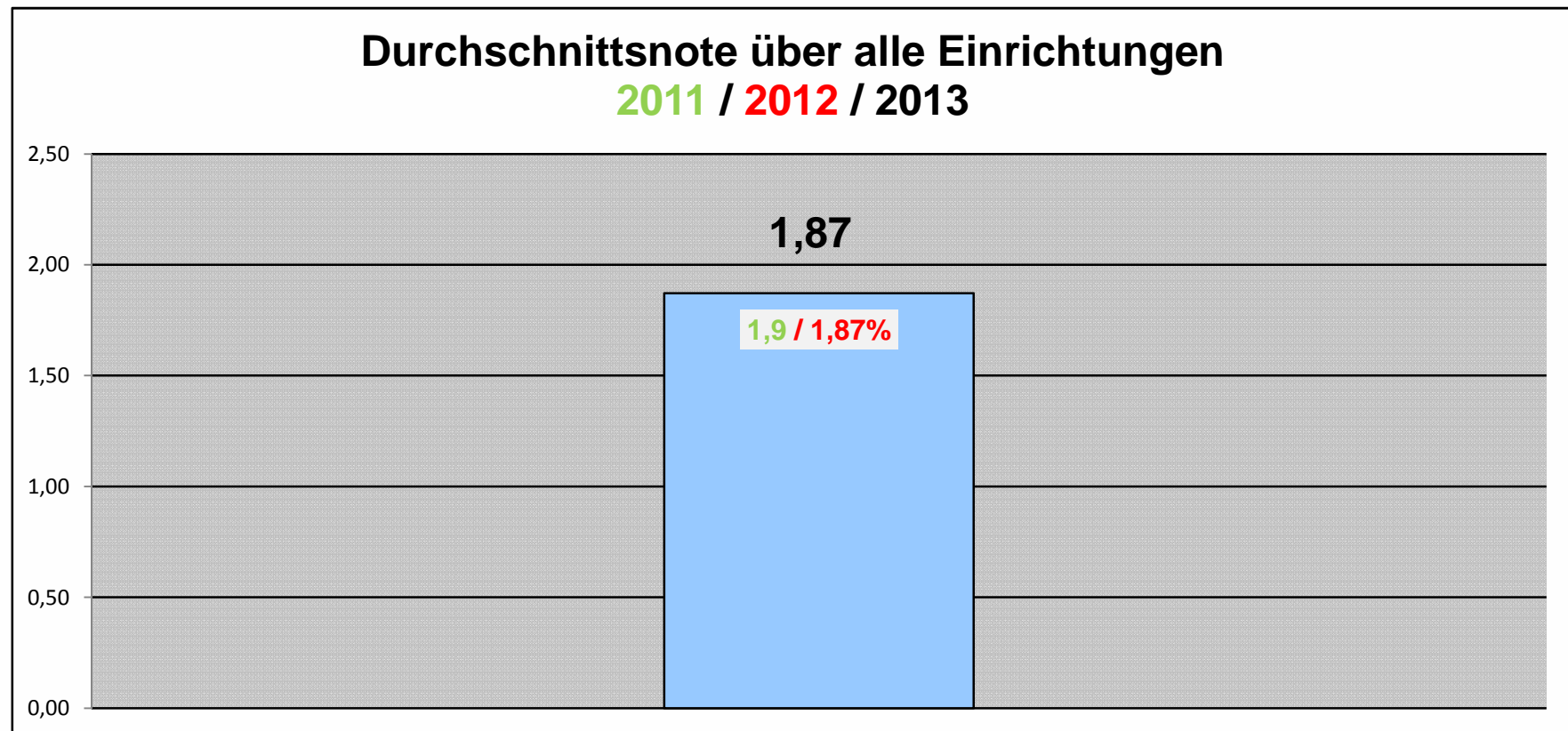
Teilnahme der Patienten und Bewohner im Jahresvergleich (Rücklauf)



Übersicht der Benotungen über alle Geschäftsfelder



Durchschnittsnote 2011 - 2013

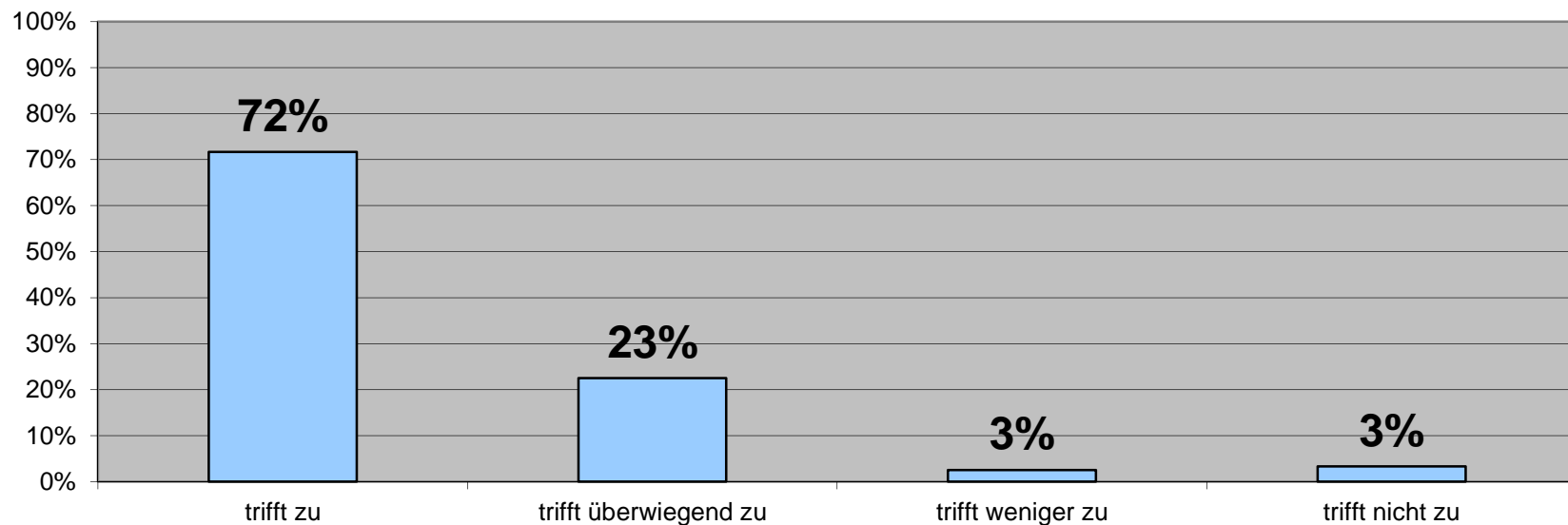


2013: Bewertungsgrundlage 762 bzw. 95% aller abgegebenen Fragebögen.
2012: Bewertungsgrundlage 686 bzw. 93% aller abgegebenen Fragebögen.
2011: Bewertungsgrundlage 841 bzw. 94% aller abgegebenen Fragebögen.



Kliniken – Ärztliche Versorgung

Kategorie 1: "Mit der ärztlichen Betreuung bin ich zufrieden" (3 Fragen) - auf Basis aller Fragebögen, in denen die Fragen beantwortet wurden



2013: Bewertungsgrundlage 96% aller abgegebenen Fragebögen.



Beispiele: Was gefällt Ihnen ...

... am besten?

- ❖ Dr. Haase und seine Assistenzärztin (waren) besonders nett, informativ und freundlich.
- ❖ Die meisten (Ärzte) waren nett.

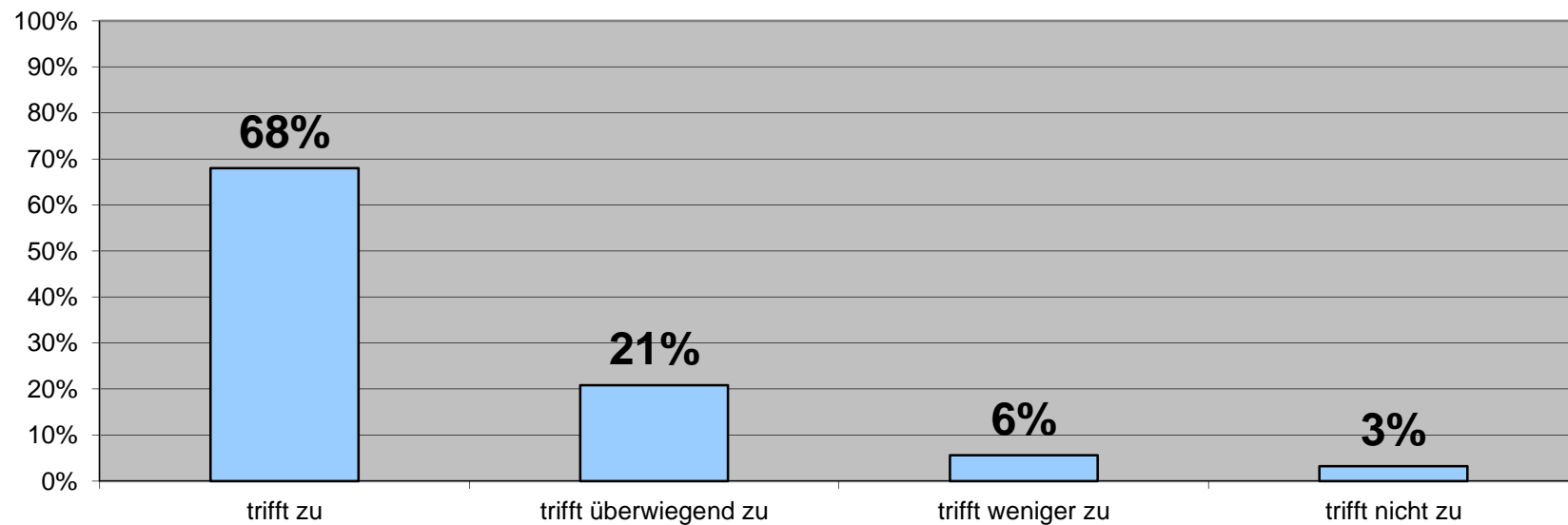
... am wenigsten

- ❖ Mehr Lob von den Ärzten wird gewünscht.



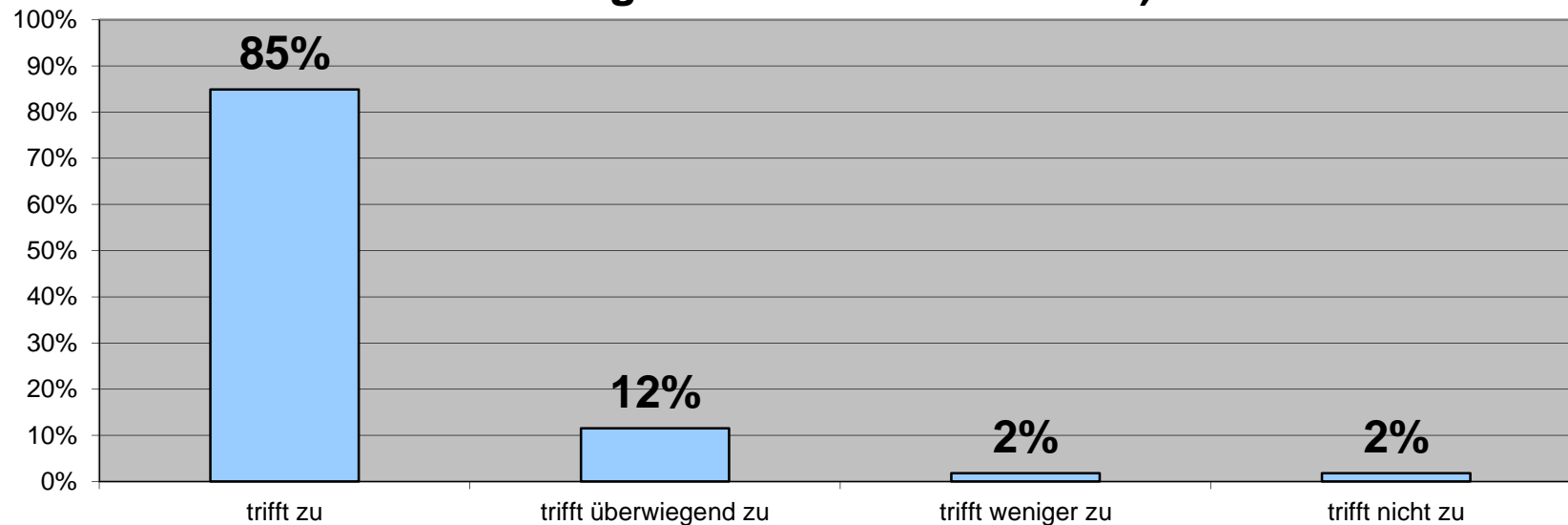
Kliniken – Höflichkeit der Mitarbeiter

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



Kliniken – Therapeutische Betreuung

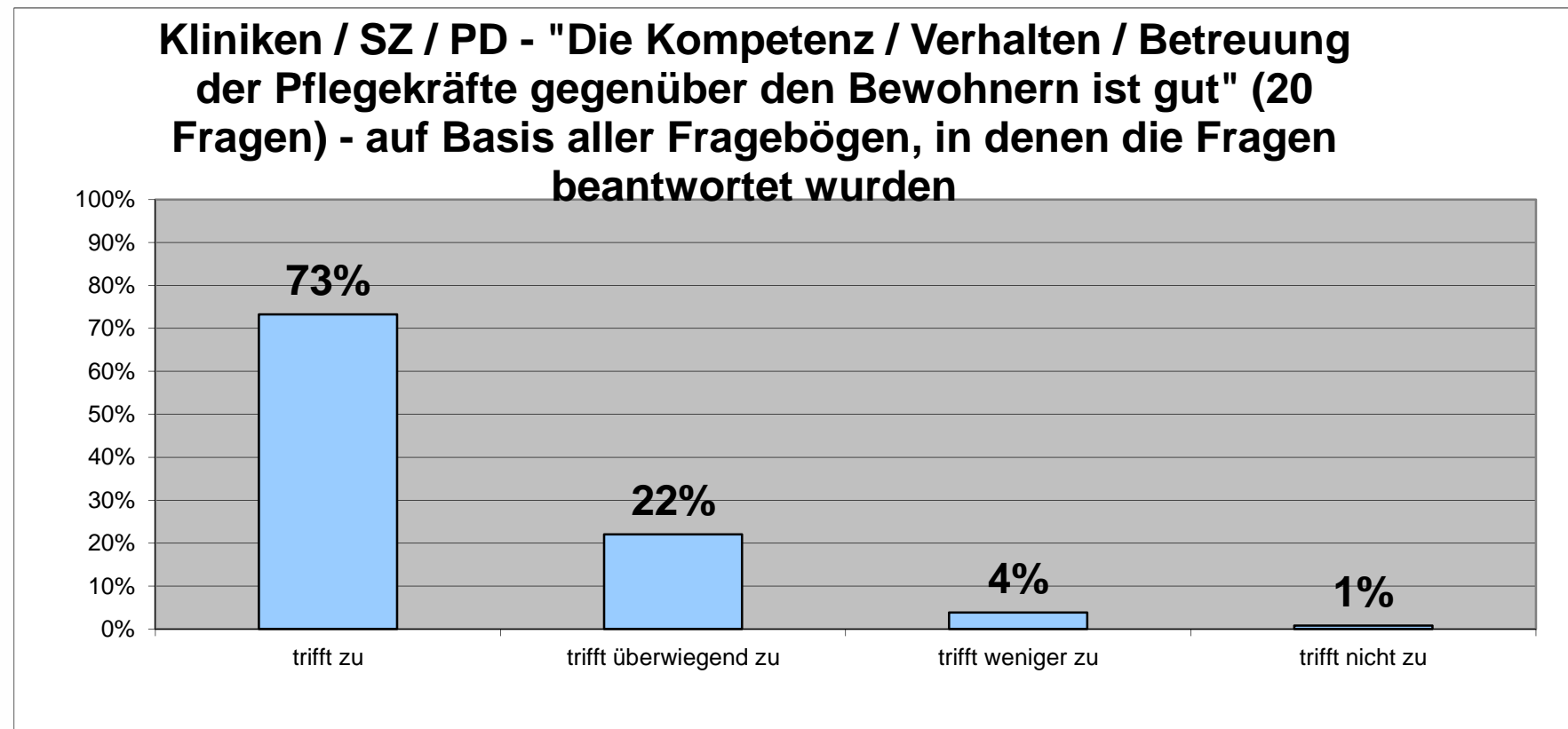
Kategorie 4: "Mit der therapeutischen Betreuung bin ich zufrieden" (6 Fragen) - (auf Basis aller Fragebögen, in denen die Fragen beantwortet wurden)



2013: Bewertungsgrundlage 37% aller abgegebenen Fragebögen.



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



2013: Bewertungsgrundlage 94% aller abgegebenen Fragebögen.



Beispiele: Was gefällt Ihnen ...

... am besten?

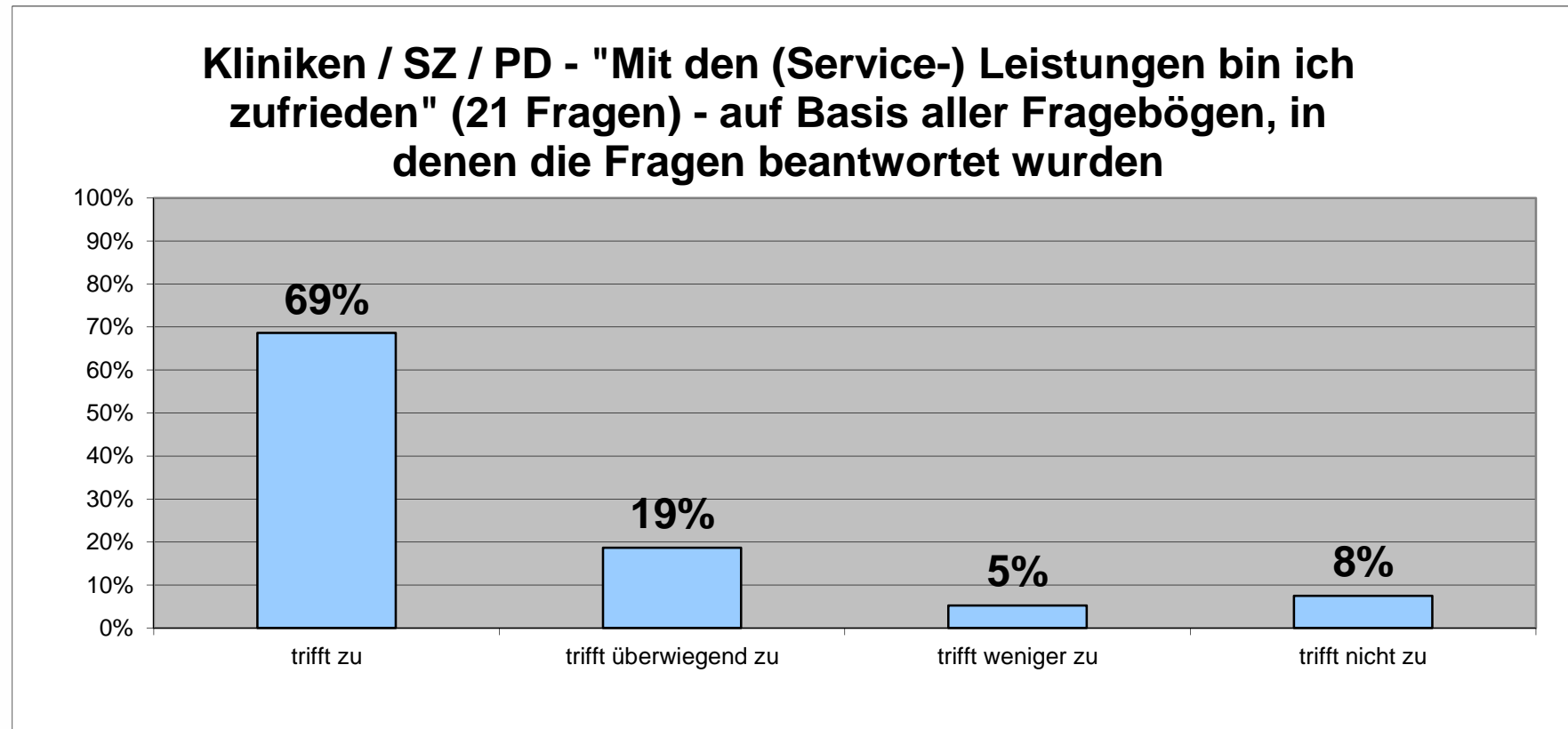
- ❖ Das Pflegepersonal sowie die Sozialstation verdienen ein großes Lob.
- ❖ ... die guten Leistungen der Schülerinnen.
- ❖ Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Pflegepersonals.

... am wenigsten

- ❖ Ich bekam bei Halsschmerzen keine Tabletten von den Schwestern.
- ❖ Personalmangel.
- ❖ Wenn Schwestern die Station häufiger wechseln müssen.



Kliniken / SZ / PD - Service / Leistungsangebote



2013: Bewertungsgrundlage 70% aller abgegebenen Fragebögen.



Beispiele: Was gefällt Ihnen ...

... am besten?

- ❖ Erholung und freundliche Atmosphäre (KHBE).
- ❖ Zeitungsschau, Singen, Spielen, Gruppengymnastik, Singen, Musikveranstaltungen, Filmvorführungen, Ausflüge, Rundfahrten.

... am wenigsten

- ❖ Es wäre von Vorteil, dass Informationen an das Personal (z.B. von Ärzten außerhalb des Heimes) auch an alle weiter gegeben werden. Sonst nützen die gar nichts.
- ❖ Tabletten genauer stellen.
- ❖ Die Sauberkeit in den Räumen könnte besser sein / Hygiene.



Wie geht es weiter?

- ❖ HG / GF überprüfen bis **Jahresende**, ob Fragenkataloge / Daten der Mantelbögen ausreichend → Rückmeldung an RLP.
- ❖ Übersendung der Matrizes / der Mantelbogenvorlage an HG / GF Ende Januar / Druckaufträge für **nächste Befragung Mai 2014**.
- ❖ **Ziele 2014:**
 - **Beteiligung** einrichtungsintern > 40%.
 - **Darlegung des KHBE im Vorfeld der nächsten Befragung (März 2014)** wie die Beteiligung von 10,8% erhöht werden kann.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

