



**NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL**



Bewohnerbefragung 2009

Kumulierte Ergebnisse aller Seniorenzentren Bethels

Bericht zur Konferenz der Führungskräfte, 18.09. – 19.09.2009

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



NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL

Informationen zur Befragung

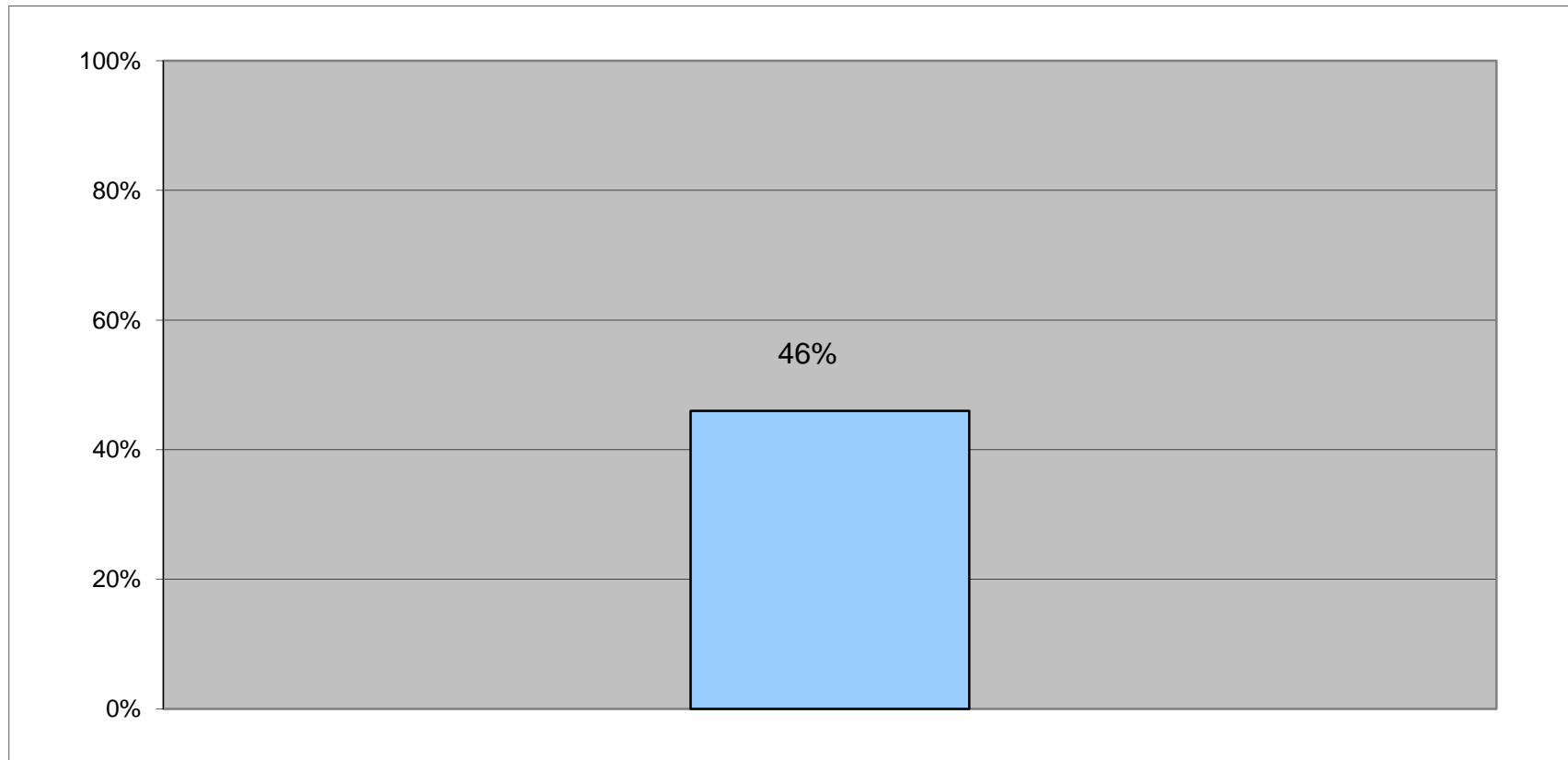
- ❖ Die Befragung fand zwischen Mai und Juni 2009 statt
- ❖ Alle 8 Seniorenzentren beteiligten sich an der Bewohnerbefragung

- ❖ Ausgeteilt: 846 Fragebögen
- ❖ Rücklauf: 389 Fragebögen
- ❖ Beteiligung: 46% (gegenüber 42% 2008)

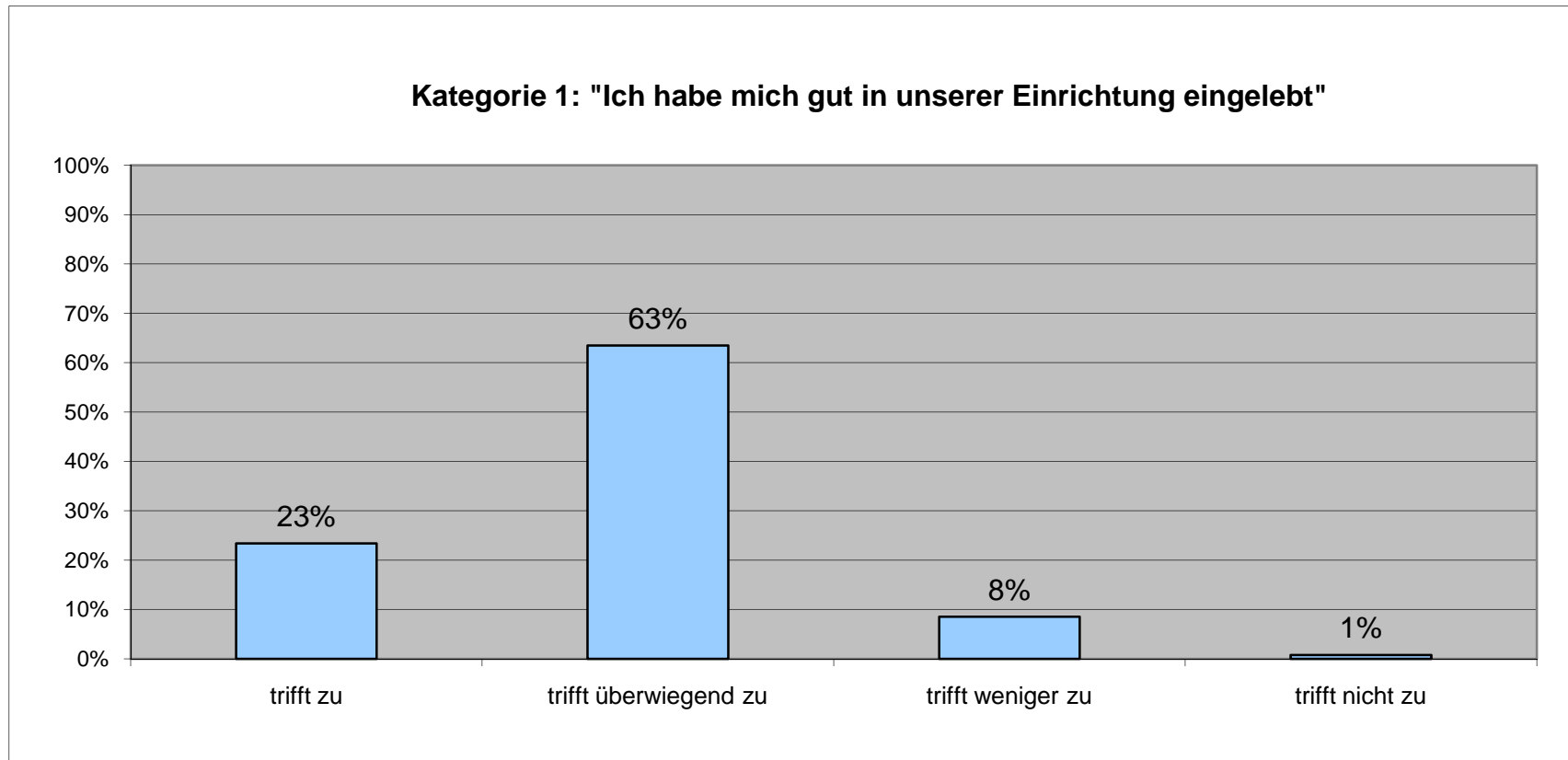
- ❖ **Anmerkung:** In den grafischen Darstellungen wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit die Größe ‚Keine Angaben‘ herausgenommen.



Teilnahme der Bewohner über alle Seniorenzentren (Rücklauf)

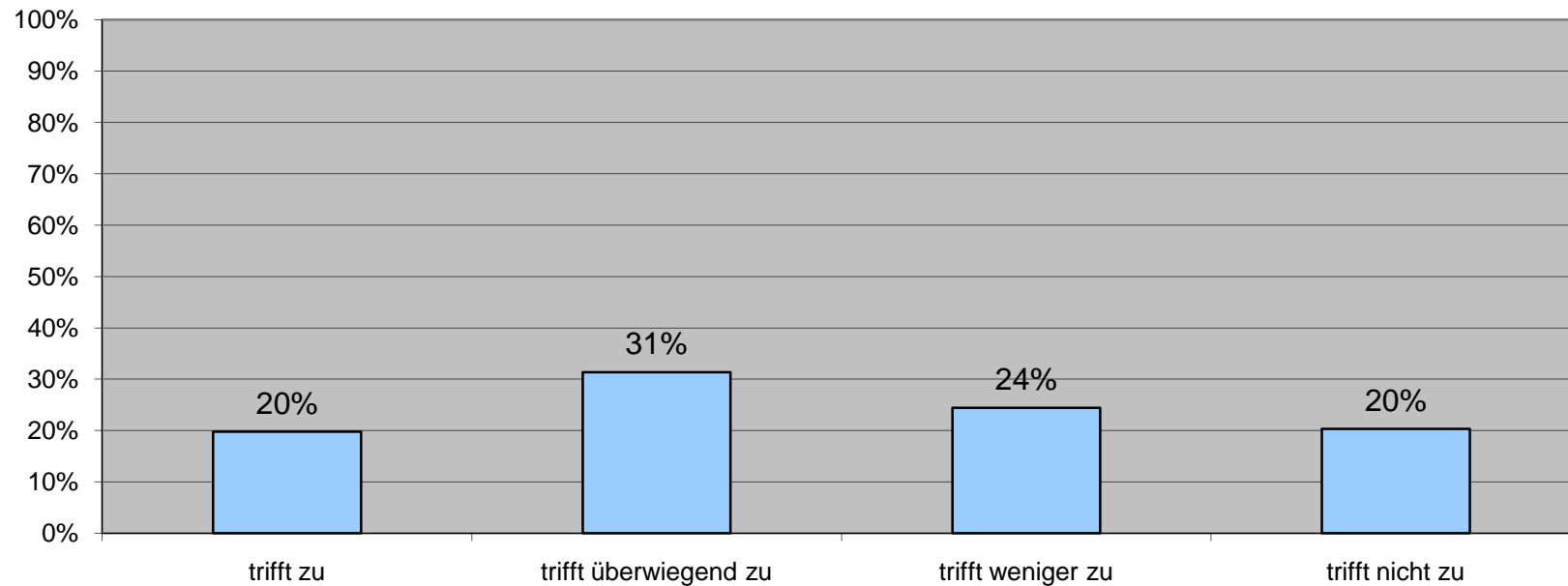


Kategorie 1 – Informationen zum BW



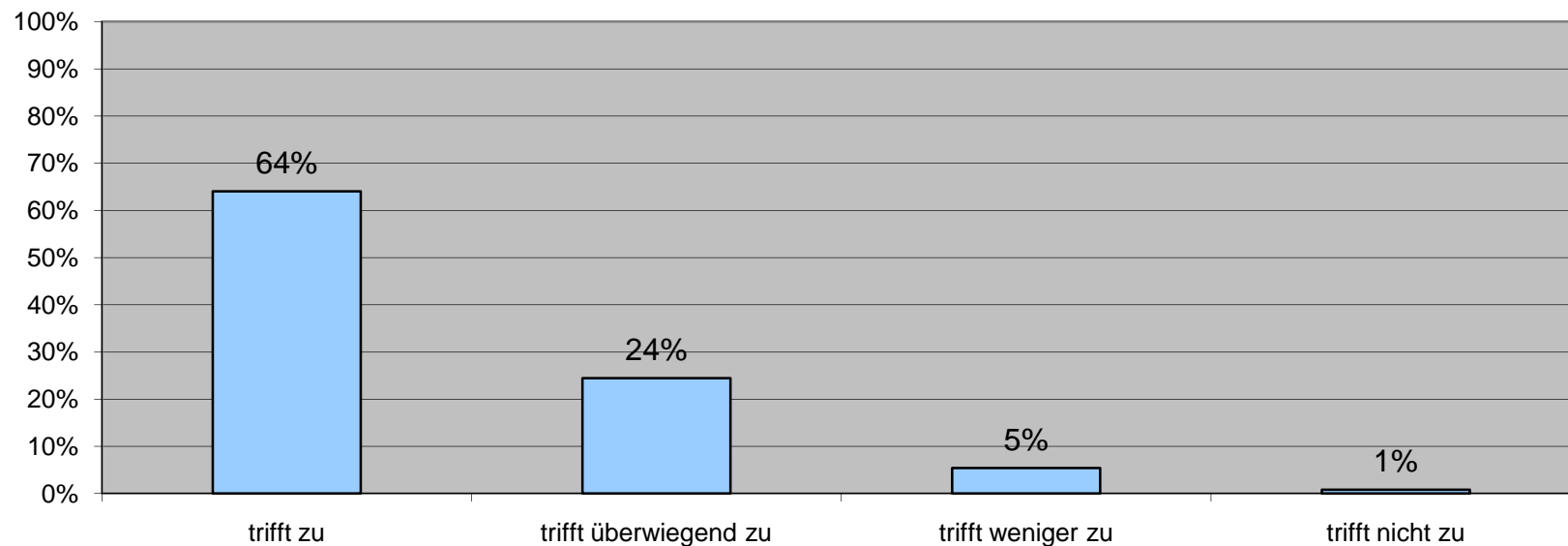
Kategorie 1 – Informationen zum BW

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



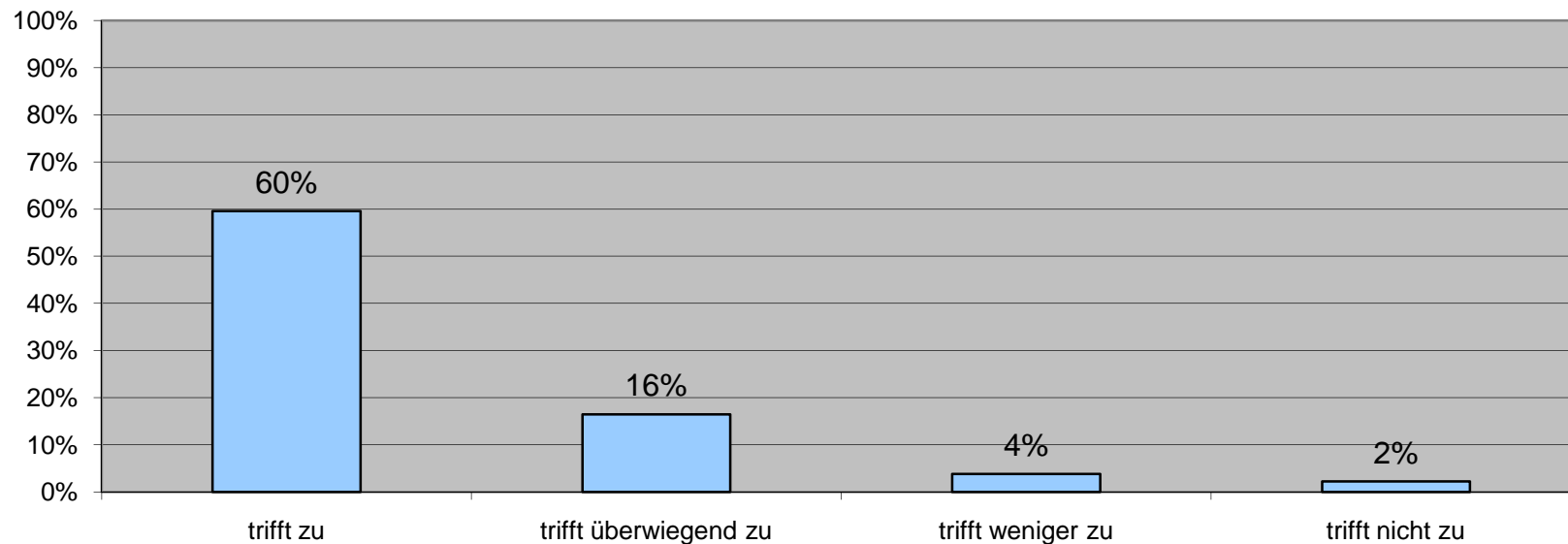
Kategorie 2 – Verhalten der Pflegekräfte

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



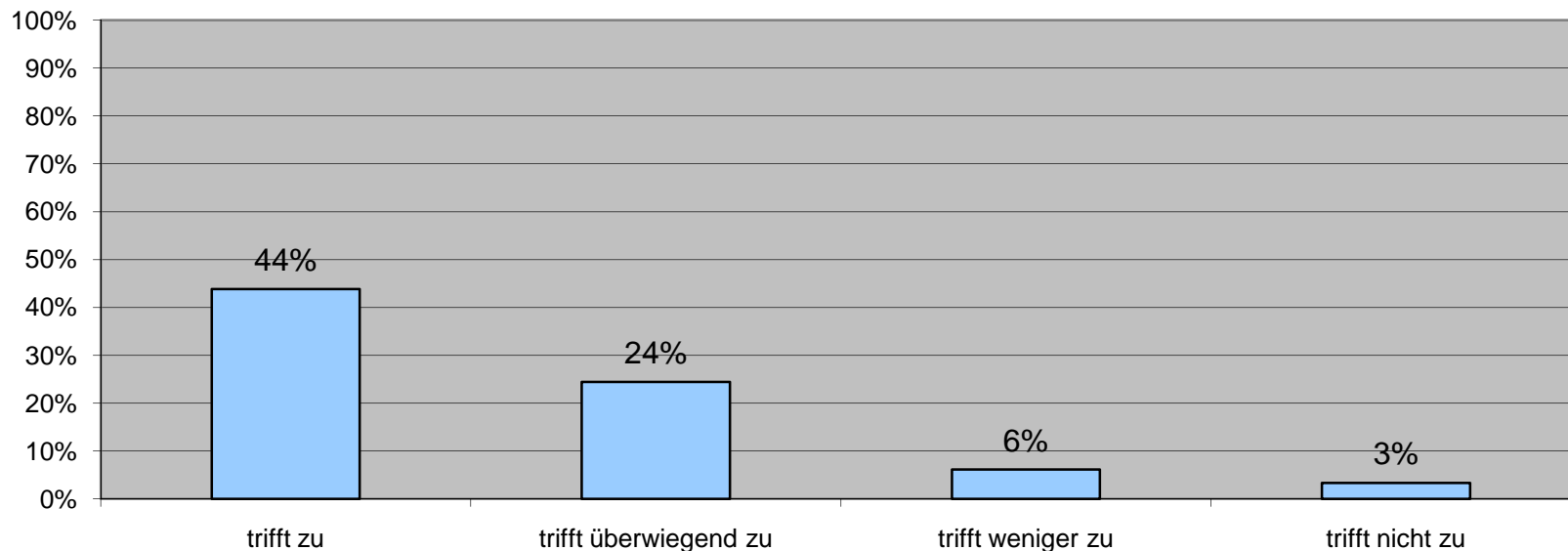
Kategorie 3 – Angebote der Einrichtung (z.B. Reinigung, Wäscherei, Friseur)

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



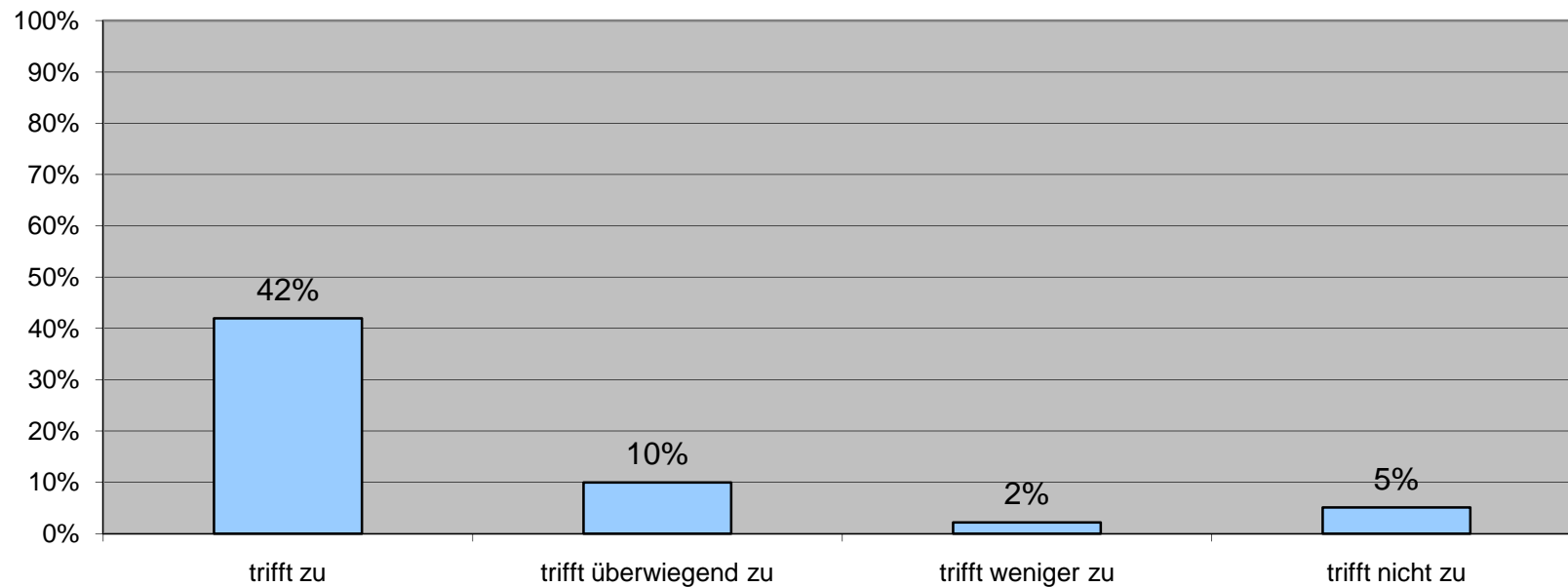
Kategorie 4 – Beschäftigungs- und Veranstaltungsangebote

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



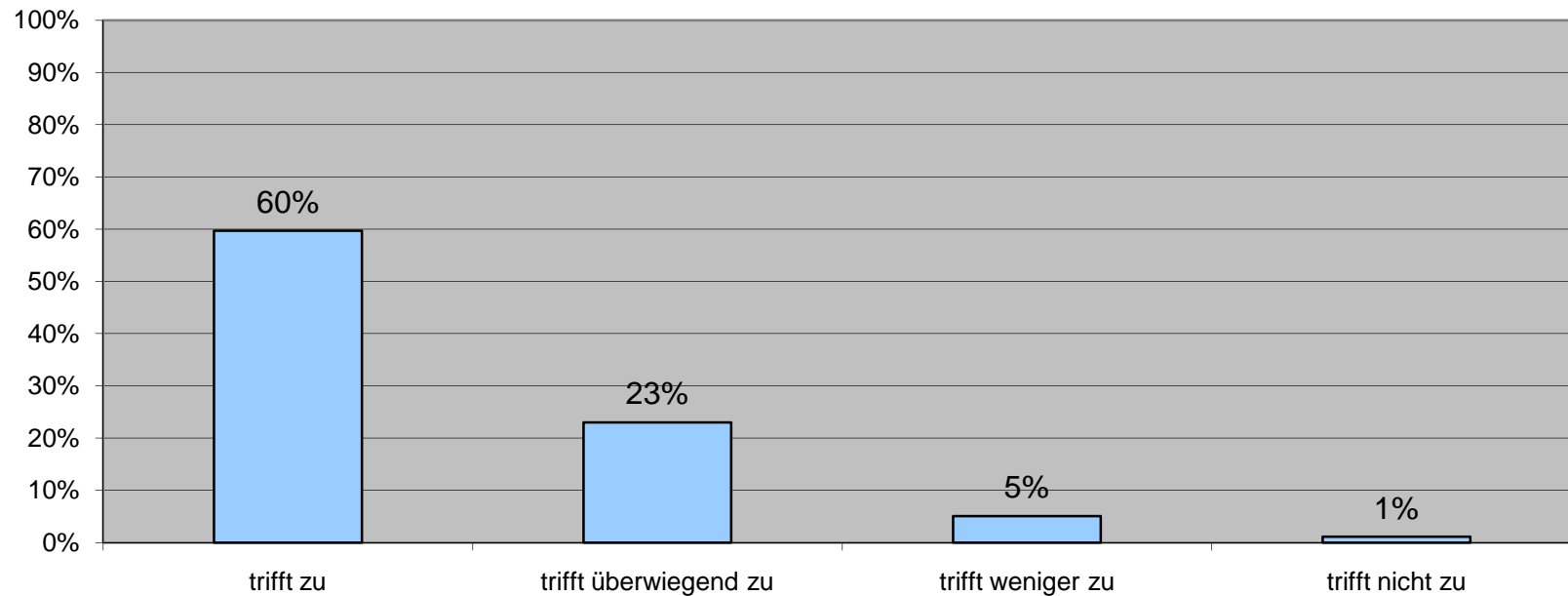
Kategorie 5 – Seelsorge

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



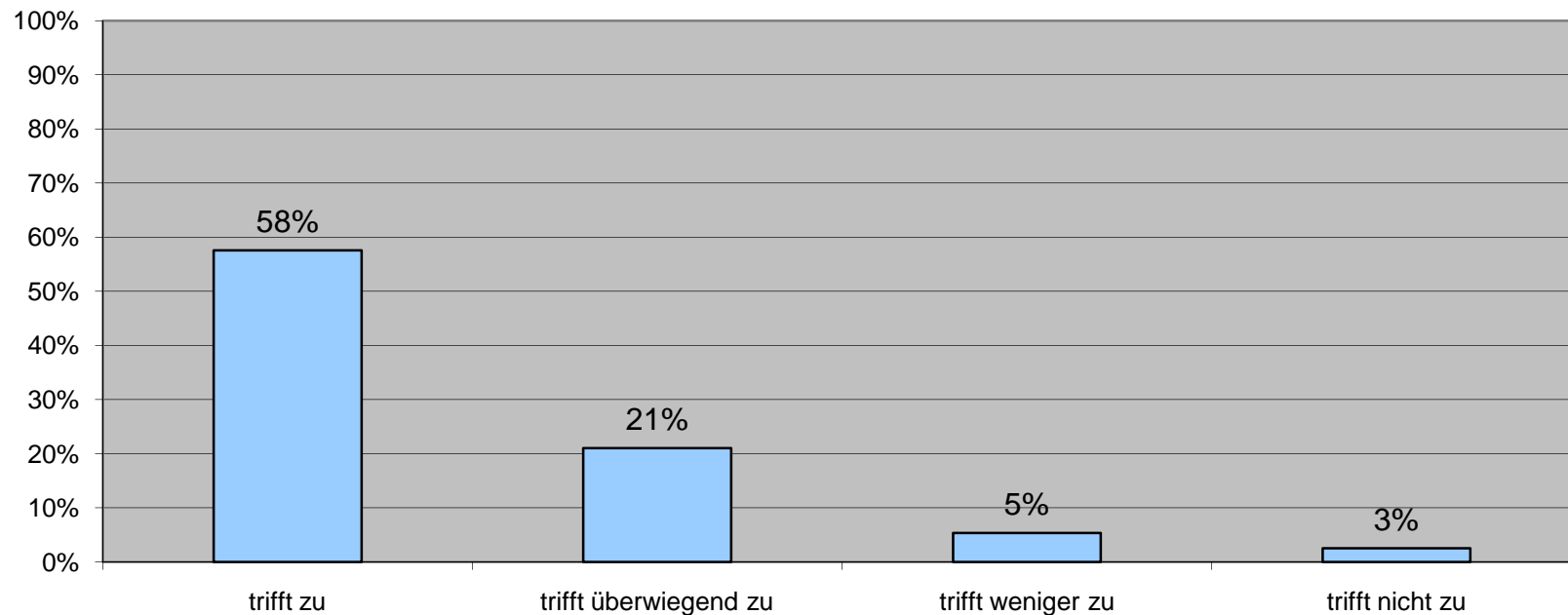
Kategorie 6 – Speiseversorgung

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



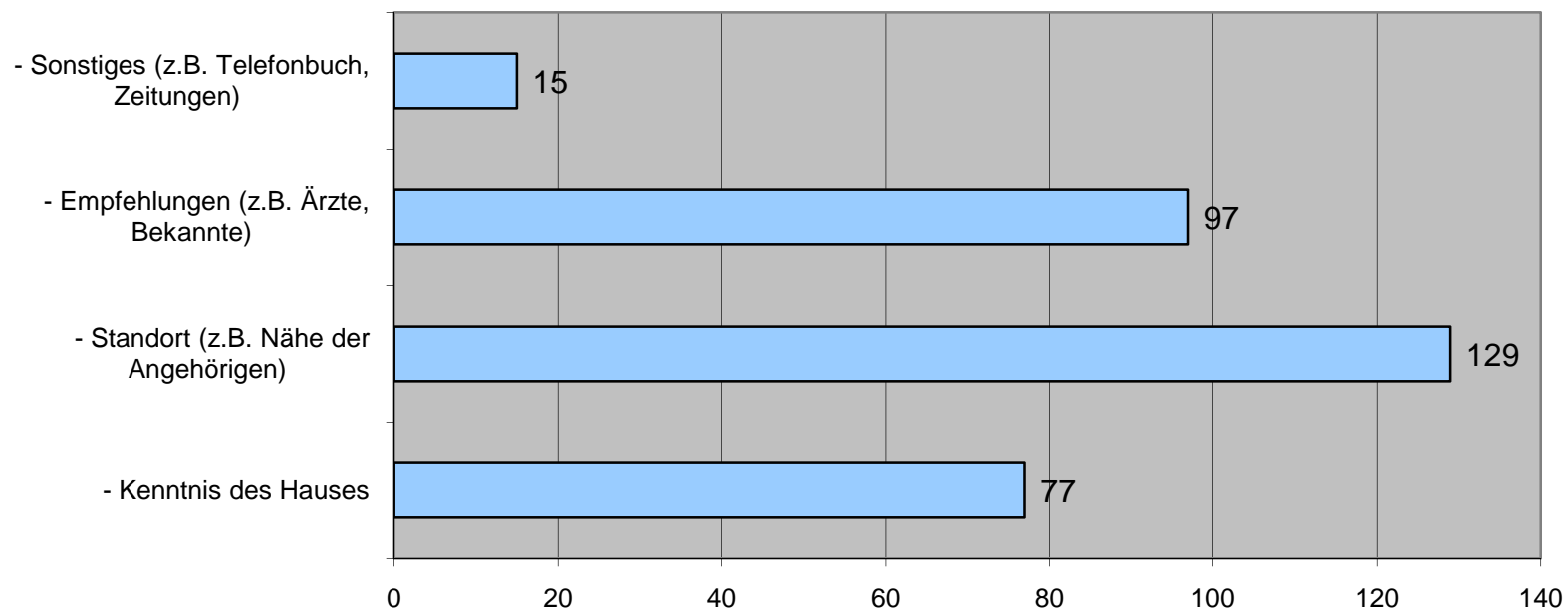
Kategorie 7 – Allgemeines (z.B. Gemütlichkeit, Orientierungsmöglichkeit)

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



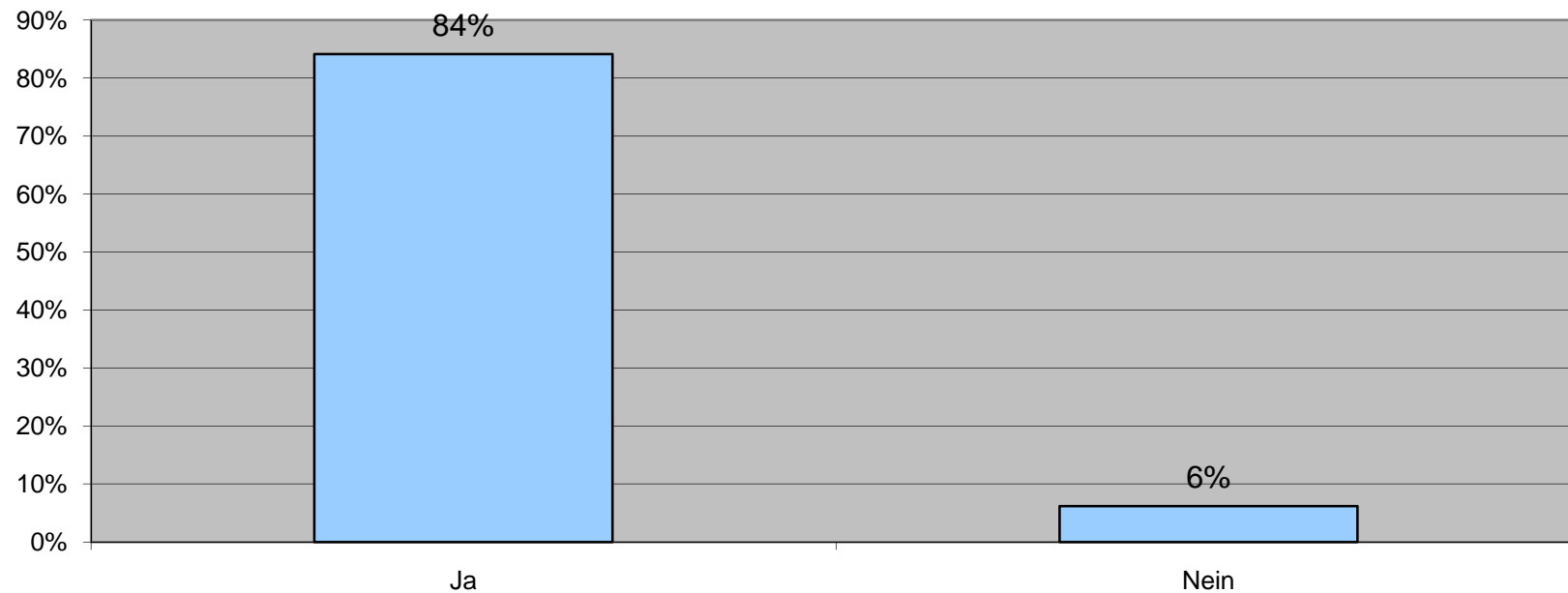
Abschlussfragen (1)

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

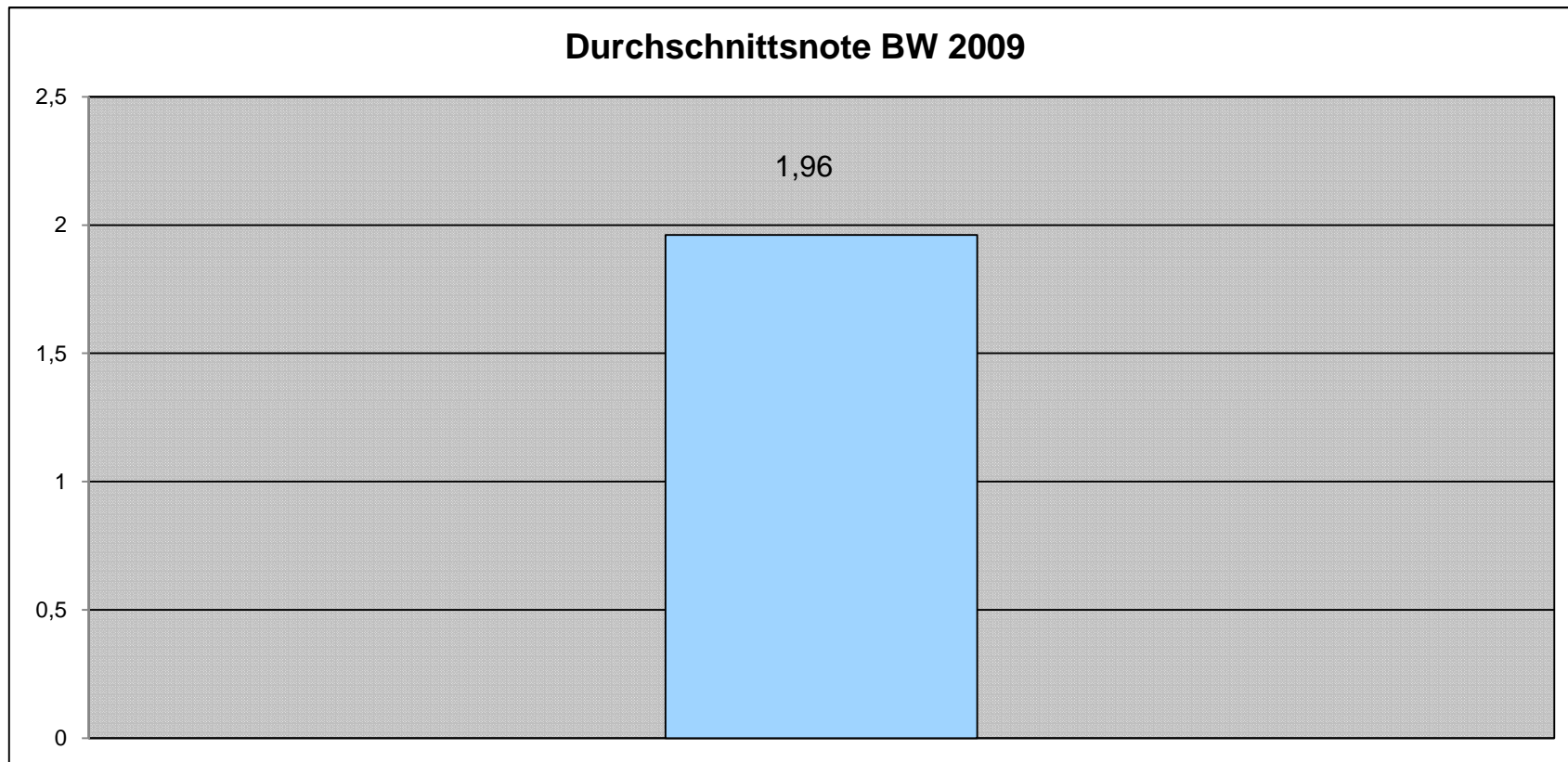


Abschlussfragen (2)

Abschlussfragen: "Ich empfehle diese Einrichtung weiter"



Durchschnittsnote



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Die **Einzelzimmer**
- ❖ Ruhe im Haus, schöner Ausblick, **Gartenanlage**, Wintergarten, nette, freundliche Atmosphäre, Aquarium
- ❖ Pflegepersonal ist immer **liebvoll** / Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter, **freundliche Umgangston**, **Absprachen** mit Personal werden eingehalten, sehr nette Pflegekräfte, ruhiger Umgang mit BW, **Sauberkeit** bei Pflege
- ❖ **Leistungsangebot** (Spaziergänge mit den Ehrenamtlichen, Stammtisch, Spielen, kegeln, zum Kinderspielplatz spazieren gehen, Bingo Spiel, dass alles zeitlich geregelt ist)
- ❖ **Gottesdienst**, gemeinsames Singen



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Wenn der **Hund** da ist (schön wenn einer fest hier wäre)
- ❖ Heimbeirat
- ❖ Bastel- und Beschäftigungszeit
- ❖ **Essensversorgung** / Essen sehr gut, schmeckt immer
- ❖ Berücksichtigung von Wünschen der Angehörigen, **Verständnis** von Leitung / Ansprechpartner da



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ zu wenig Pflegepersonal / **zu wenig Personal** für die Bewohnerbetreuung, zu große **Fluktuation** beim Pflegepersonal, dem Pflegepersonal wird seitens des Hauses zu wenig Zeit eingeräumt für eine sachgemäße Pflege, nachmittags zu wenig Personal
- ❖ Es ist zum Aushalten, aber **glücklich bin ich hier nicht**
- ❖ **Unfreundlicher Ton** des Pflegepersonals, wegen Überlastung manchmal in letzter Zeit etwas ruppig, Pflegepersonal schimpft wenn man klingelt die **Glocke wird vom Pflegepersonal weggehängt**, die Verständigung zwischen dem Pflegepersonal / es herrscht ein liebloser Ton, ich traue mich nichts mehr zu fragen, Angeber, die alles besser wissen, die Nachschwester ist unfreundlich und **grob und muffig**



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ die große **Unruhe**
- ❖ keinerlei Therapieangebote für Alzheimer-Demenzerkrankte /
Fachkompetenz für Demenzerkrankte
- ❖ **Diebstähle**
- ❖ zu wenig Beschäftigung
- ❖ dass im Windfang Rauchverbot ist
- ❖ für **bettlägrige Bewohner** wird zu wenig seitens der Seelsorge sowie der Betreuung getan
- ❖ BW ist sehr oft alleine / zu wenig Info an Angehörige



Zusammenfassung

- ❖ Beteiligung: Datenbasis mit 46% konzernweit insgesamt ausreichend – keine SZ liegt unter 19%
- ❖ Kategorie 1 – Einleben: 9% sind unzufrieden, 3% haben sich nicht geäußert. 2/3 sind überwiegend zufrieden, 23% zufrieden
- ❖ Kategorie 1 – Merkmal Diakonie: für die Hälfte (51%) relevant
- ❖ Kategorie 2 – Kompetenz / Verhalten Pflegepersonal: 88% zufrieden (,trifft zu' / ,trifft überwiegend zu')



Zusammenfassung

- ❖ Kategorien 3 und 4 (Leistungsangebote, Beschäftigung):
Zufriedenheit jeweils groß (zwischen 68 – 76%)
- ❖ Kategorie 5 – Seelsorge: **Geteilte Inanspruchnahme** – 52% der Interessierten zufrieden, 7% unzufrieden. 41% machten keine Angabe
- ❖ Kategorie 6 und 7 – Speiseangebot / Qualität der Einrichtung: hohe Zufriedenheit (79 – 83%)



Zusammenfassung

- ❖ Abschlussfrage (1): Empfehlungen, Standortnähe und Kenntnis des Hauses waren überwiegend Basis der ‚Einzugsentscheidung‘
 - alle Maßnahmen, die diese Aspekte unterstützen beibehalten / ausbauen
 - sonstige geeignete Maßnahmen (z.B. Medien, Präsenz auf Veranstaltungen etc.) UB-spezifisch regional/überregional einsetzen
- ❖ Abschlussfrage (2): Weiterempfehlung: hoher Weiterempfehlungsgrad von 84% (keine Angabe 10%)
- ❖ Durchschnittsnote: 1,84 – Kennzahlforderung (Durchschnitt ‚2‘) erreicht



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

