

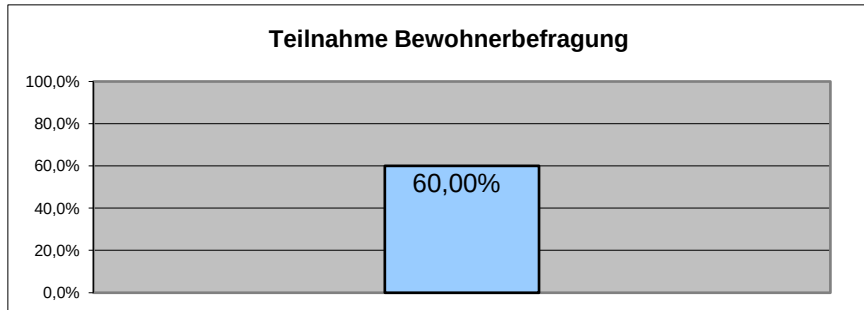
Auswertung Bewohnerbefragung 2025 im Vergleich zum Vorjahr



SENIORENZENTRUM
BETHEL FRIEDRICHSHAIN

1. Teilnahme und Note

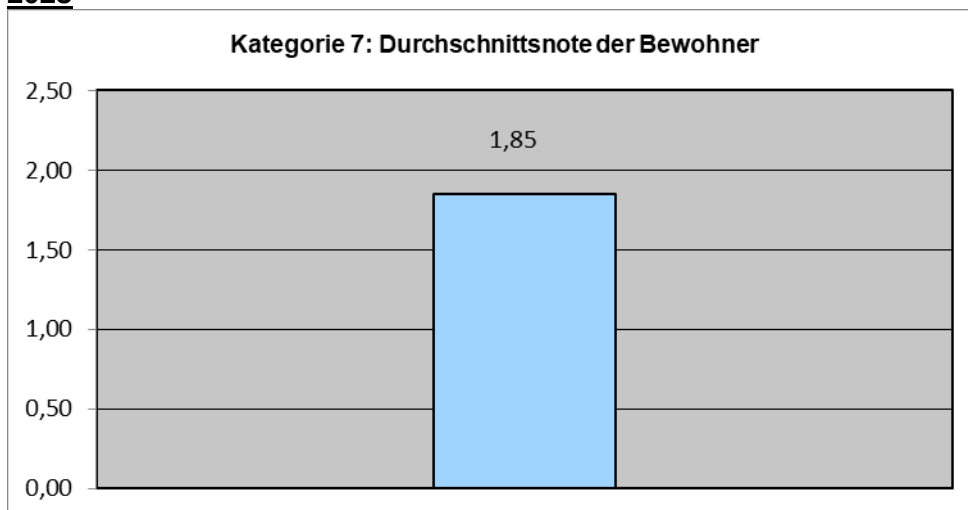
2025



→ Ergebnis: Rücklaufquote bei 60%, leicht gesunken zum Vorjahr. 2024 lag die Teilnahme bei knapp 67%.

→ 45 Bewohner*innen, 10 Angehörige, 2 Betreuer und 3 Bevollmächtigte

2025



→ Ziel der Managementbewertung 2024: → Wir halten die Rücklaufquote bei einem Wert von mindestens 50%, die Gesamtnote soll unter 2,0 liegen.

→ Ziele erreicht.

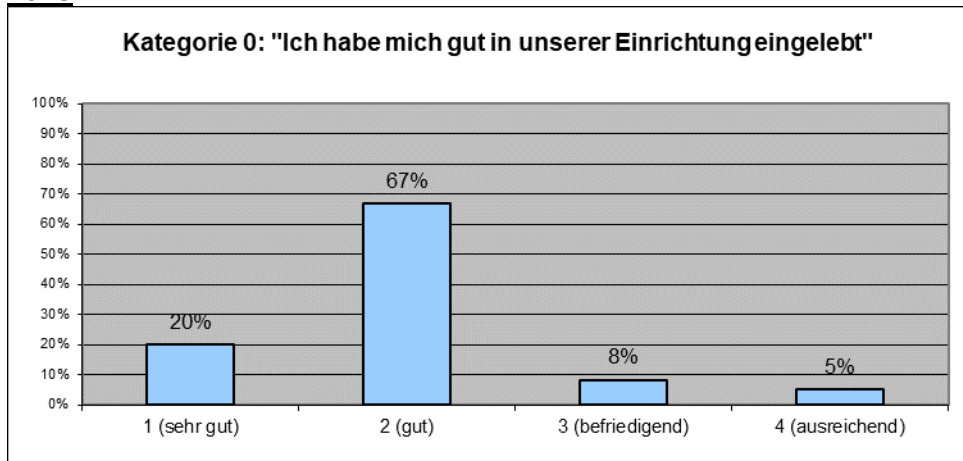
→ Durchschnittsnote liegt bei 1,85, Qualitätsziel erreicht und besser.

→ 2024 hatten wir 1.83

→ 2023 hatten wir die Note: 1,87

2. Beurteilung Eingewöhnungsphase

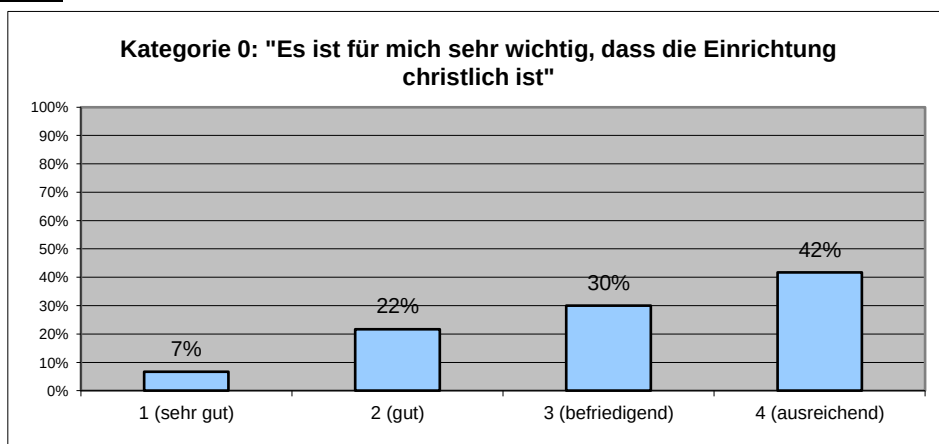
2025



→ **Ergebnis:** 87 % der Bewohner haben sich gut bis sehr gut eingelebt, 2024 waren es 79%.

3. Christliche Einrichtung

2025

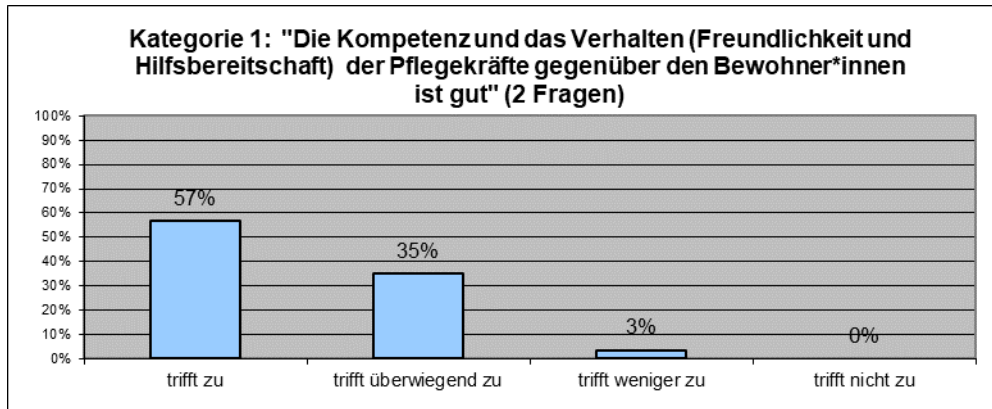


→ **Ergebnis:** Über 70 % der Bewohner ist es weniger bis unwichtig, dass die Einrichtung christlich angelehnt ist. 29% ist es wichtig, eine christliche Einrichtung gewählt zu haben.

Sehr gut (sehr wichtig), gut (wichtig), befriedigend (weniger wichtig) und ausreichend (unwichtig)

4. Pflegekräfte

2025



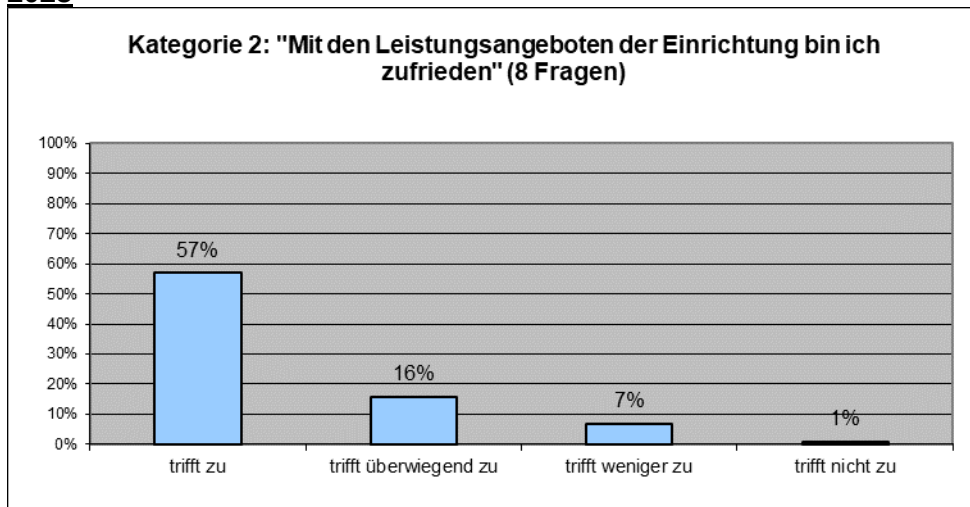
→Ergebnis:

92% % der BW sind mit der Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und fachlichen Kompetenz der Mitarbeiter*innen zufrieden.

2024 waren es 85%.

5. Leistungsangebote

2025



→Ergebnis: 73% der BW sind mit den Leistungsangeboten der Einrichtung (Reinigung, Wäscheversorgung, Hausmeistertätigkeiten, Verwaltung, Rezeption, Friseur, Fußpflege und Hausarzt) zufrieden.

2024 waren es noch 81%.

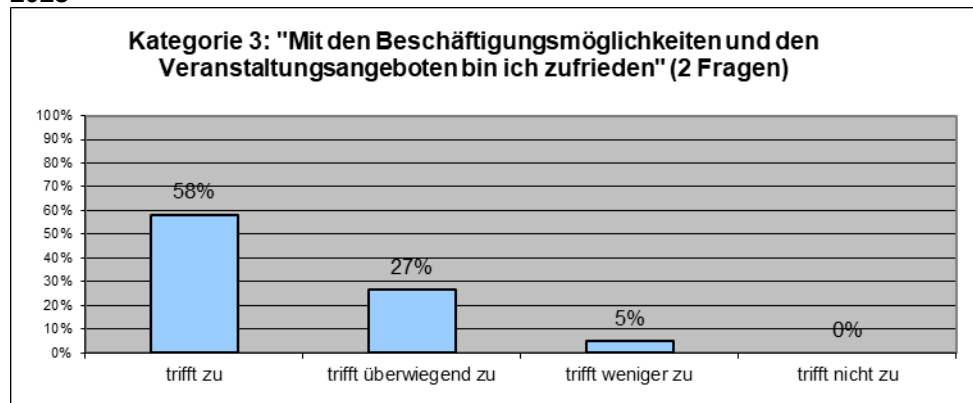
→Mit den Hausärzten sind 14 BW nicht zufrieden.

→Großes Lob an die Rezeption. Da sind fast alle Bewohner*innen mit dem Leistungsangebot sehr zufrieden.

→Sehr zufrieden sind ebenfalls die BW mit den Bereichen Wäscherei, Reinigung, Haustechnik, Verwaltung, Friseur, Fußpflege.

6. Beschäftigungsmöglichkeiten/ Veranstaltungen

2025

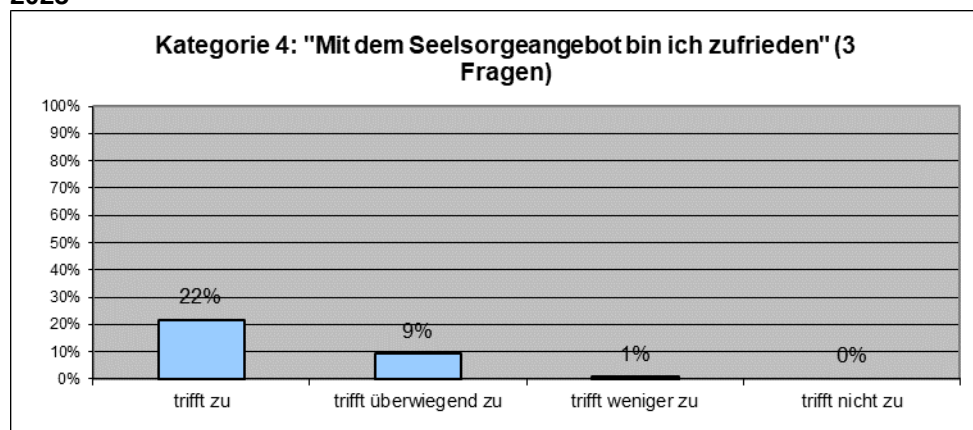


→ **Ergebnis:** 85 % der BW sind mit den individuellen Beschäftigungsmöglichkeiten (Einzel- und Gruppenangebote sowie Veranstaltungen) zufrieden. (siehe Freitext)

→ Ähnliches Ergebnis zum Vorjahr.

7. Seelsorge

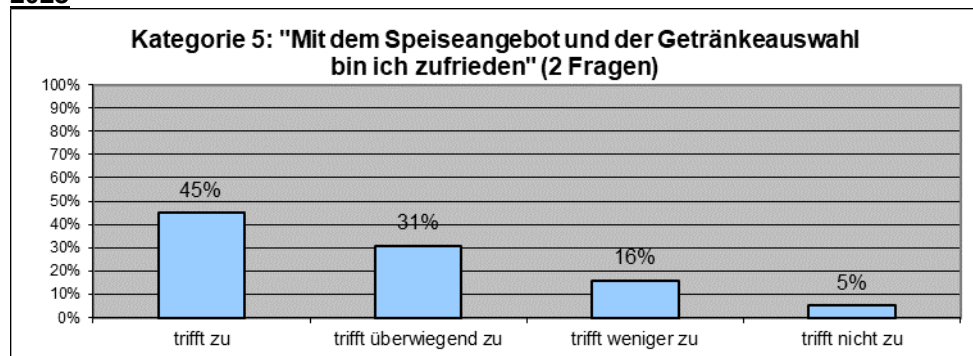
2025



→ **Ergebnis:** Alle Bewohner*innen sind mit der Seelsorge zufrieden, die es in Anspruch nehmen. Die Meisten BW haben diese Frage nicht beantwortet.

8. Speiseangebot

2025



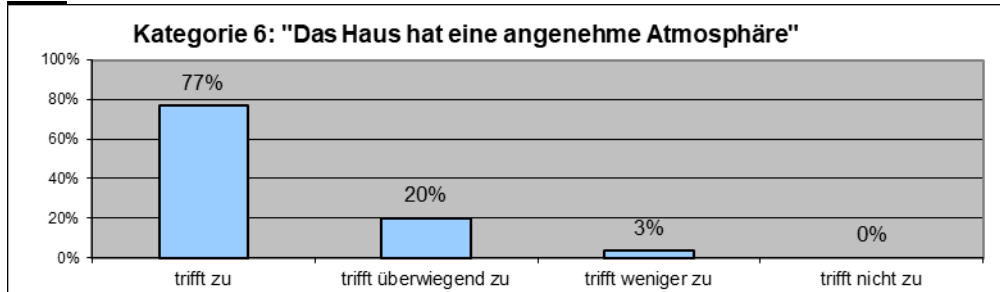
→ **Ergebnis:** 76 % der BW sind zufrieden. Allerdings ist erkennbar, dass es Bw gibt, die mit dem Essensangebot und der Mahlzeiten nicht zufrieden sind. (21%)

Auch das Getränkeangebot zeigt Verbesserungspotential. Bitte prüfen, danke.

2024 waren es 85 % der BW, die mit dem Angebot der Speisen und Getränke und deren Qualität zufrieden waren.

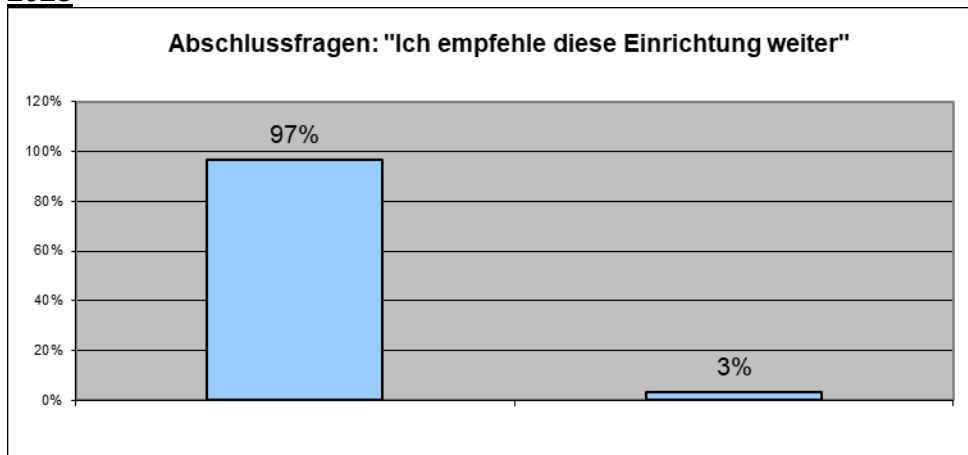
9. Atmosphäre des Hauses:

2025



→**Ergebnis:** 97 % empfinden die Atmosphäre des Hauses als angenehm.

2025



→**Ergebnis 2025:** 97% BW empfehlen die Einrichtung weiter, 3 nicht.

→**Ergebnis 2024:** 93 Bewohner empfehlen die Einrichtung weiter, 7 nicht!

Was gefällt Ihnen am besten? 2025

1. Die angenehme Atmosphäre
2. Alles
3. Allgemein alles
4. Das Foyer 5x
5. Besuche durch die Familie
6. Im Garten sitzen
7. Einige freundliche Mitarbeiter
8. Das Haus strahlt in seiner Gesamtheit Geborgenheit und Klasse aus. Am allerbesten gefällt mir selbstredend der wunderschöne Park und die stets einladende Terrasse.

9. Kulturveranstaltungen
10. Stuhlgymnastik
11. Angebote der Betreuungsassistenten
12. Der schöne Garten, 10x
13. Betreuung
14. Die Freundlichkeit der PflegerInnen und Betreuer*innen
15. Auf die Bewohner*innen wird individuell eingegangen
16. Die Veranstaltungen 2x
17. Lage
18. „Bei auftretenden Problemen bzw. erforderlicher Unterstützung bekomme ich freundliche Hilfe“.
19. Die Gestaltung von Haus und Garten sehr gelungen, tut der Seele bei dem Schritt von „daheim“ zum Heim gut und vermittelt Geborgenheit.
20. Der Umgangston und das freundliche Miteinander gefällt mir!
21. Treffpunkt im Foyer mit Getränken und Essensangeboten
22. Kulturangebote
23. Das Zimmer, das schöne Einzelzimmer
24. Cafeteria
25. Das Personal nett und zu jeder Zeit hilfsbereit- Danke dafür!
26. Das gesamte Umfeld ist sehr angenehm.
27. Gute Zusammenarbeit sämtlicher Beschäftigten. Es wirkt, wie eine große Familie.
28. 2-3 top Mitarbeiter, besser geht kaum!!!
29. Von mir bekannten Einrichtungen die Beste!!!
30. Das Haus, der Garten ist wunderschön.
31. Garten mit Teich, der Clubraum, Sportraum, Gartenfeste, Streichelzoo, Musikveranstaltungen, weihnachten, Silvester, Geburtstage
32. Schönes Haus mit sehr schönem Eingangsbereich, Außenanlagen, garten.
33. „Ich habe meine Ruhe, aber wenn ich jemanden brauche, ist auch jemand da.!
34. Täglicher Umgang miteinander!
35. Fernsehzimmer, Lesecke, Grammophonzimmer

Was gefällt Ihnen am wenigsten?

1. Es gibt zu selten Tomatensaft
2. Das Essen gefällt mir weniger
3. Fehlende Empathie einiger Pfleger*innen
4. Das frühe Aufstehen
5. Langeweile

6. Der Umgang mit dem Personal (zu wenig)
7. Sozialdienst nur 1x pro Woche im Haus
8. Mittagessen sehr oft versalzen
9. Zu wenig Obst und Gemüse
10. Zu wenig Aufenthalt im Freien
11. Zu wenig Beschäftigungsangebote
12. Umgang mit Hörgeräten und Hörminderung
13. Kommunikation zwischen Pflegepersonal und Angehörigen
14. Schlechte Reinigung
15. Teilweise unhöfliches/ schlechtgelauntes Personal
16. Personal-ständig Handy in der Hand (Azubis)
17. Zu wenig Personal für Betreuung der zu Pflegenden
18. Die Essenszeiten erscheinen etwas früh und somit am Abend auch früh in den Zimmern
19. Aktivitäten zur Betreuung leider nicht erkennbar bzw. zu wenig, keine Nachmittagsaktivitäten, nicht befriedigend, am WE fast gar nichts
20. Dass die Rezeption erst um 10:30 Uhr öffnet.
21. Zu wenig Personal
22. Dass ich hier bin.
23. Das Mittagessen- bitte mehr „Altberliner Gerichte“, z.B Eisbein, Topfwurst, Rinderroulade
24. Hohe Fluktuation, keine Beständigkeit
25. Viel zu viel Bratfisch mit Panade
26. Teilweise Nichtnutzung der Balkone
27. Wenig Abwechslung bei Wurst und Käse
28. Keine Verteilung des Essensangebots (wie Saft, Salat, Garnituren)
29. Bei Wärme wenig gekühlte Getränke

Maßnahmen:

- Auswertung in der Leitungssitzung am 22.05.25
- Transparente Informationsweiterleitung der Auswertung in den Teamsitzungen, Bericht an den Bewohnerfürsprecher.
- Aushang in den Mappen an der Rezeption am 22.05.25
- Veröffentlichung der Ergebnisse der Befragung im Internet.
- Auswertung in WBL/ PDL Sitzung am 22.05.25