



NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL



Bewohnerbefragung 2008

Kumulierte Ergebnisse aller Seniorenzentren Bethels

Bericht für den Gesellschafter

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



NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL

Informationen zur Befragung

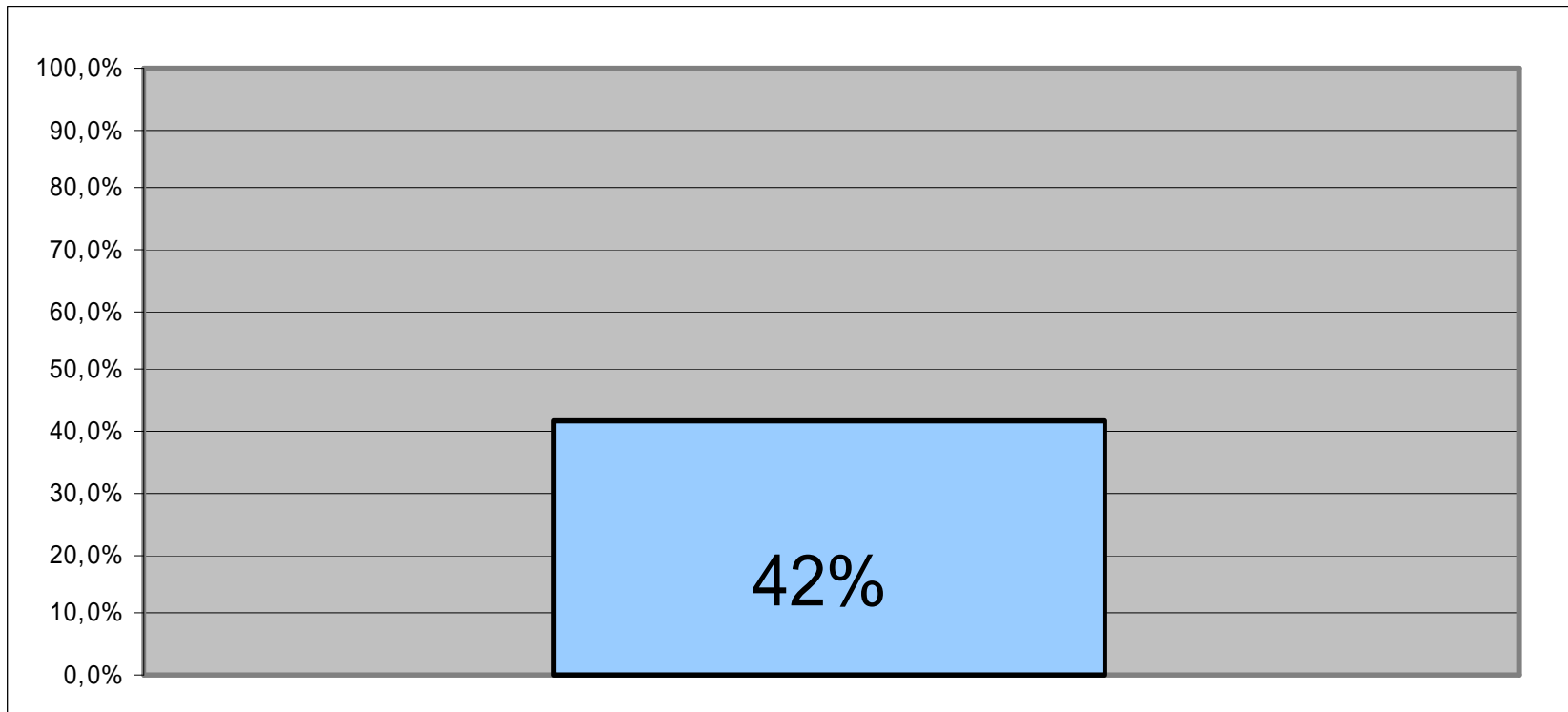
- ❖ Die Befragung fand zwischen Mai und Juni 2008 statt
- ❖ 8 Seniorenzentren beteiligten sich an der Bewohnerbefragung

- ❖ Ausgeteilt: 854 Fragebögen
- ❖ Rücklauf: 357 Fragebögen

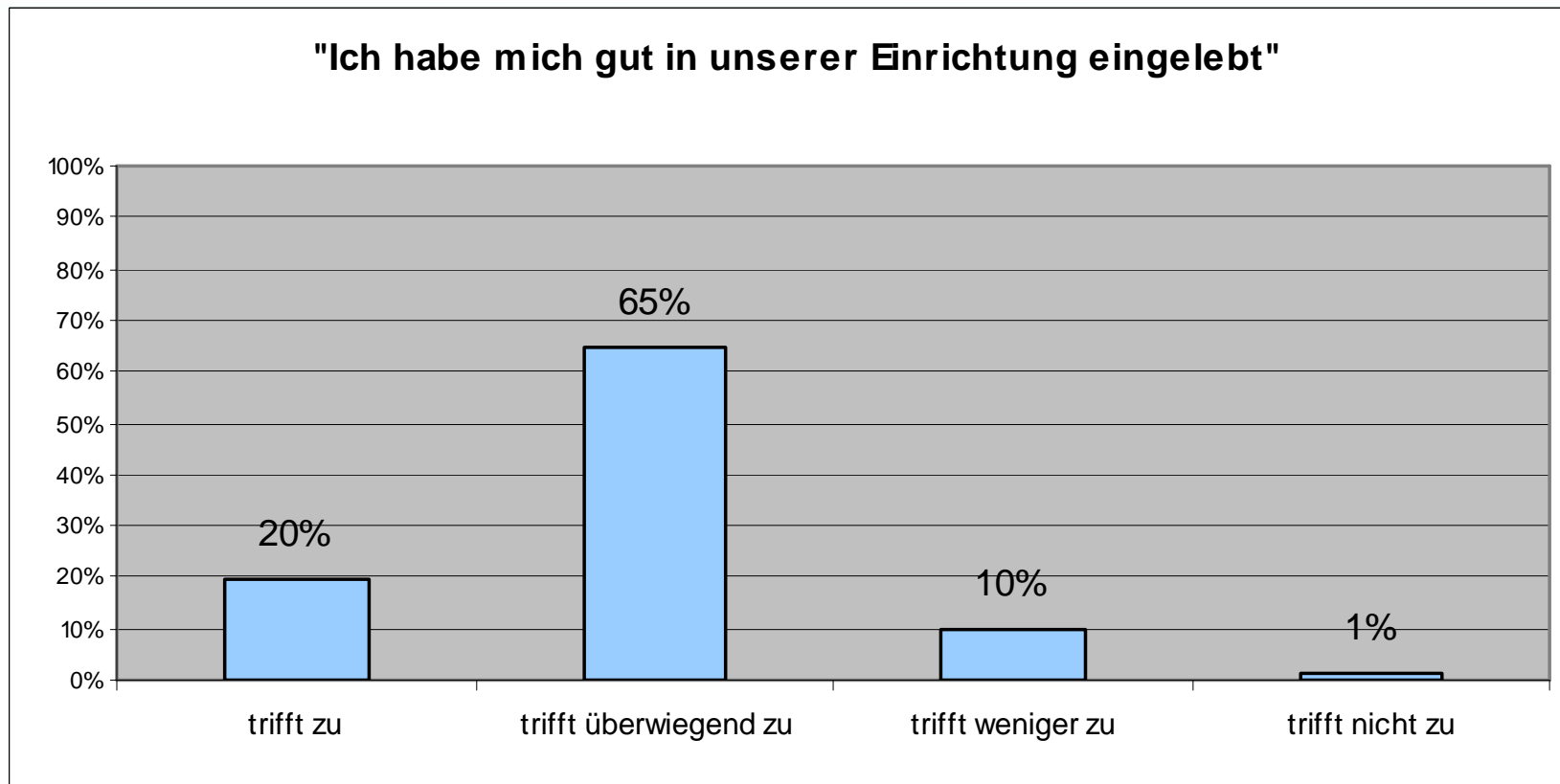
- ❖ Gründe der niedrigen Beteiligung:
 - häufige Wiederholungen
 - Demenz
 - Instrument nicht als wichtig für die BW erkannt



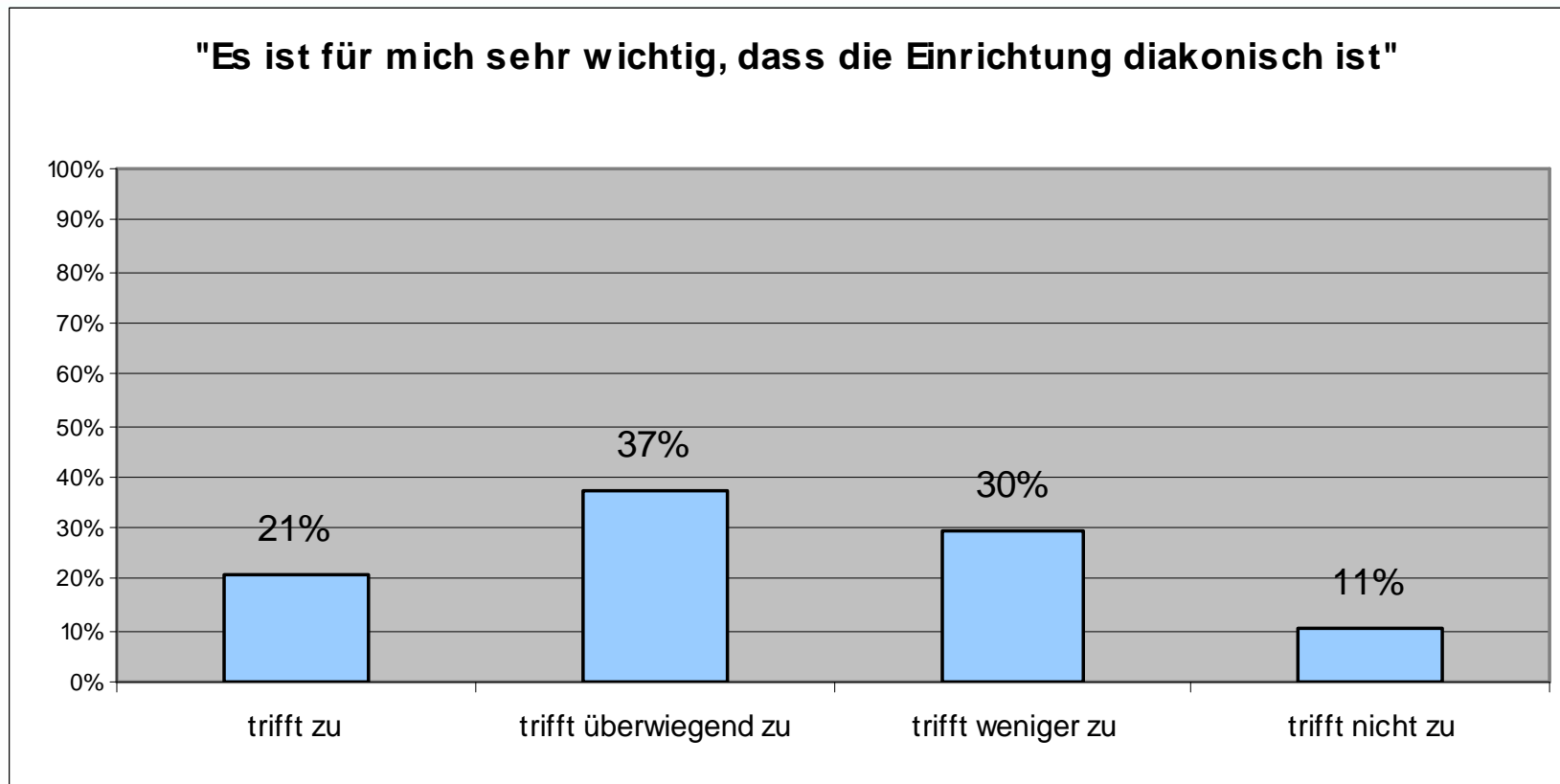
Teilnahme der Bewohner über alle Seniorenzentren (Rücklauf)



Kategorie 1 – Informationen zum BW

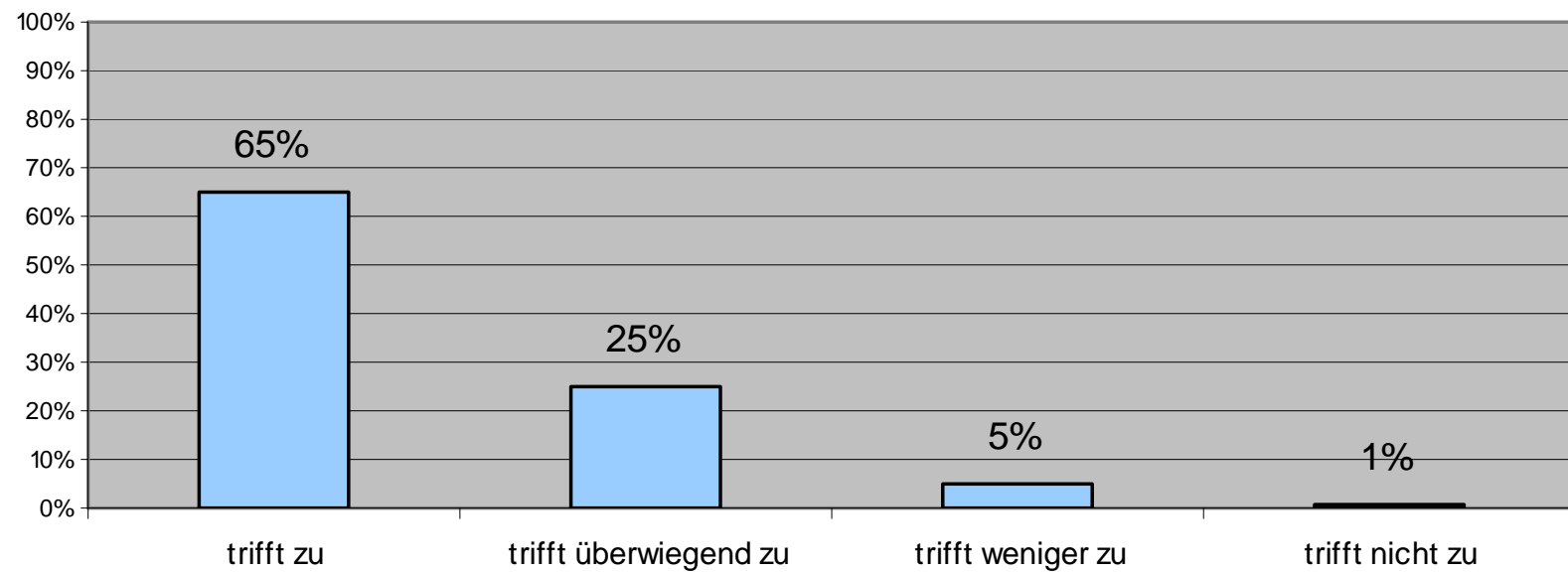


Kategorie 1 – Informationen zum BW



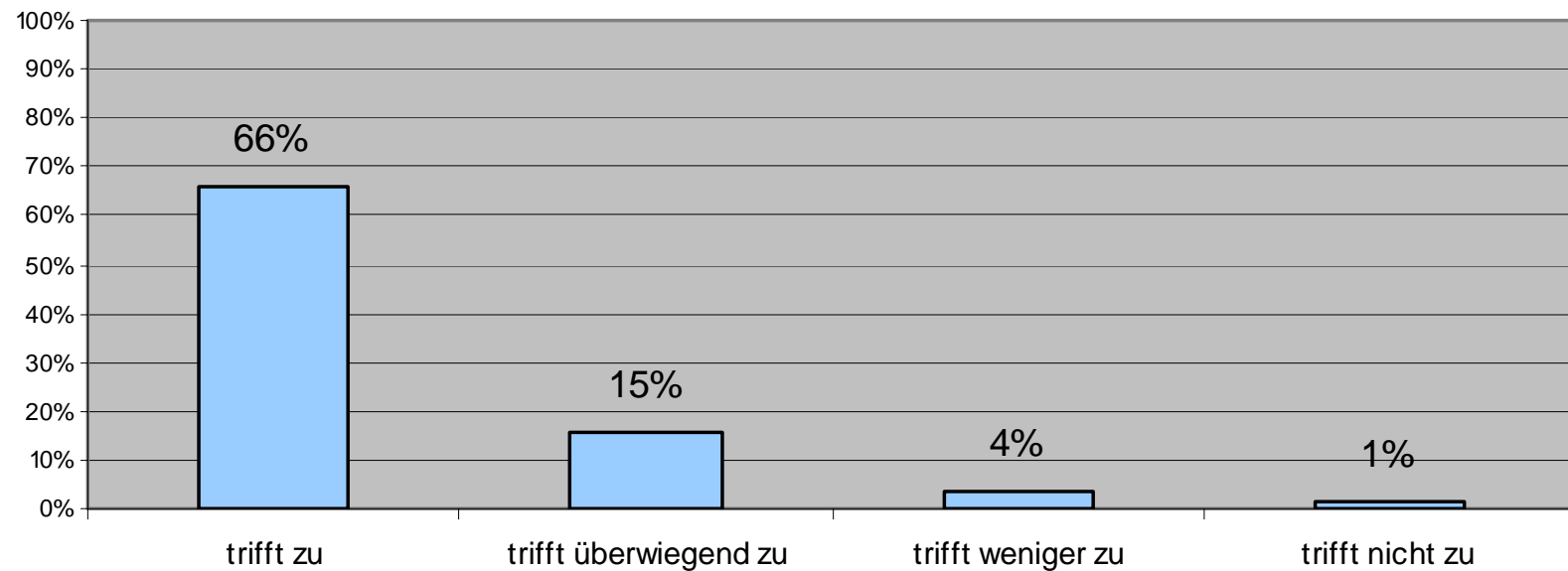
Kategorie 2 – Verhalten der Pflegekräfte

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



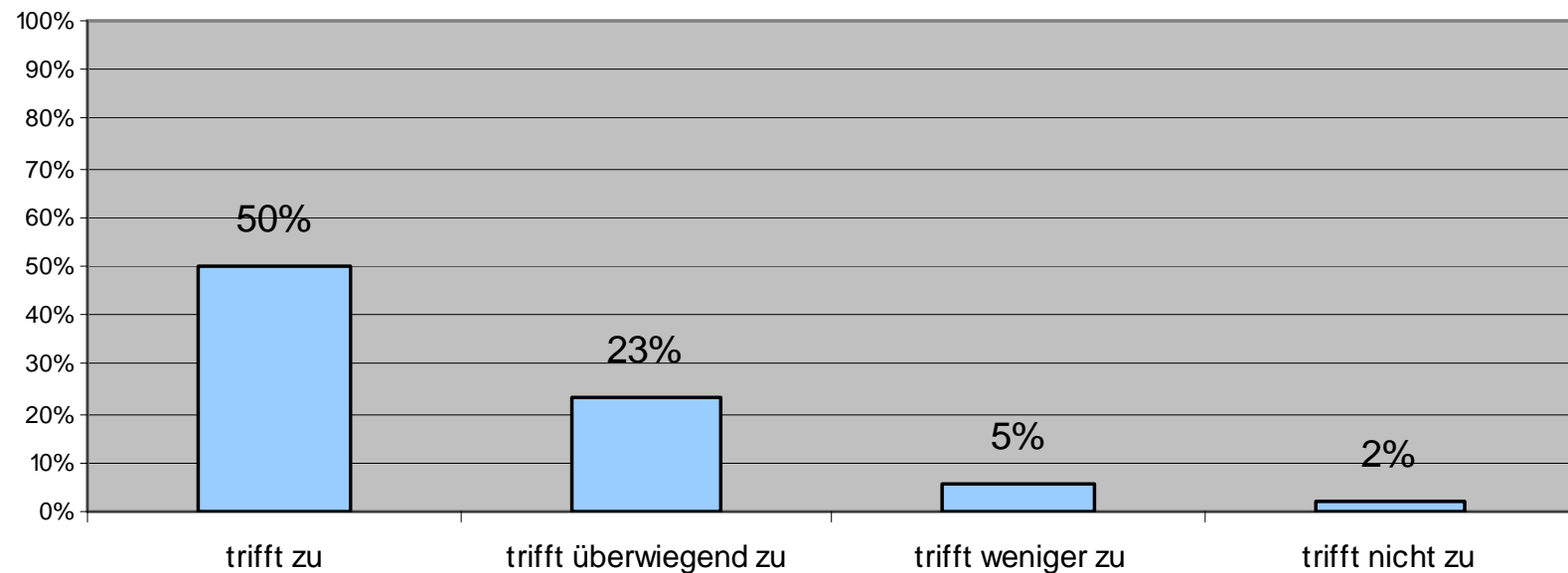
Kategorie 3 – Angebote der Einrichtung (z.B. Reinigung, Wäscherei, Friseur)

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



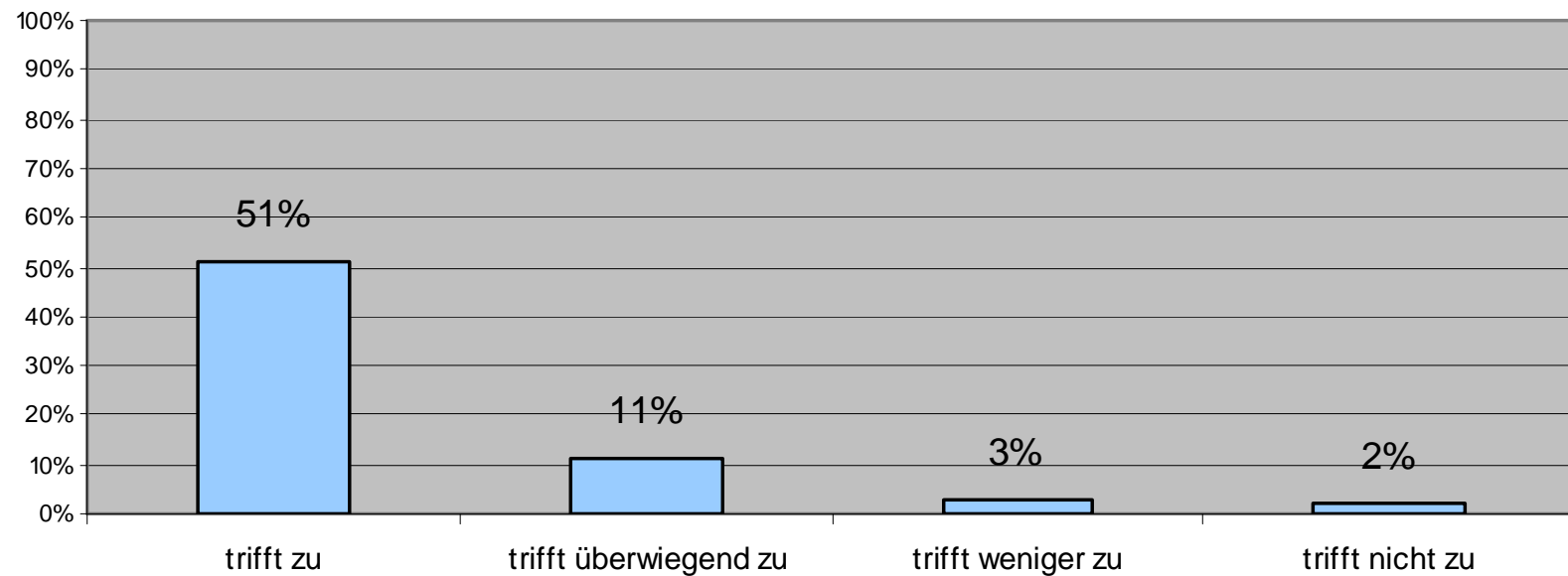
Kategorie 4 – Beschäftigungs- und Veranstaltungsangebote

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



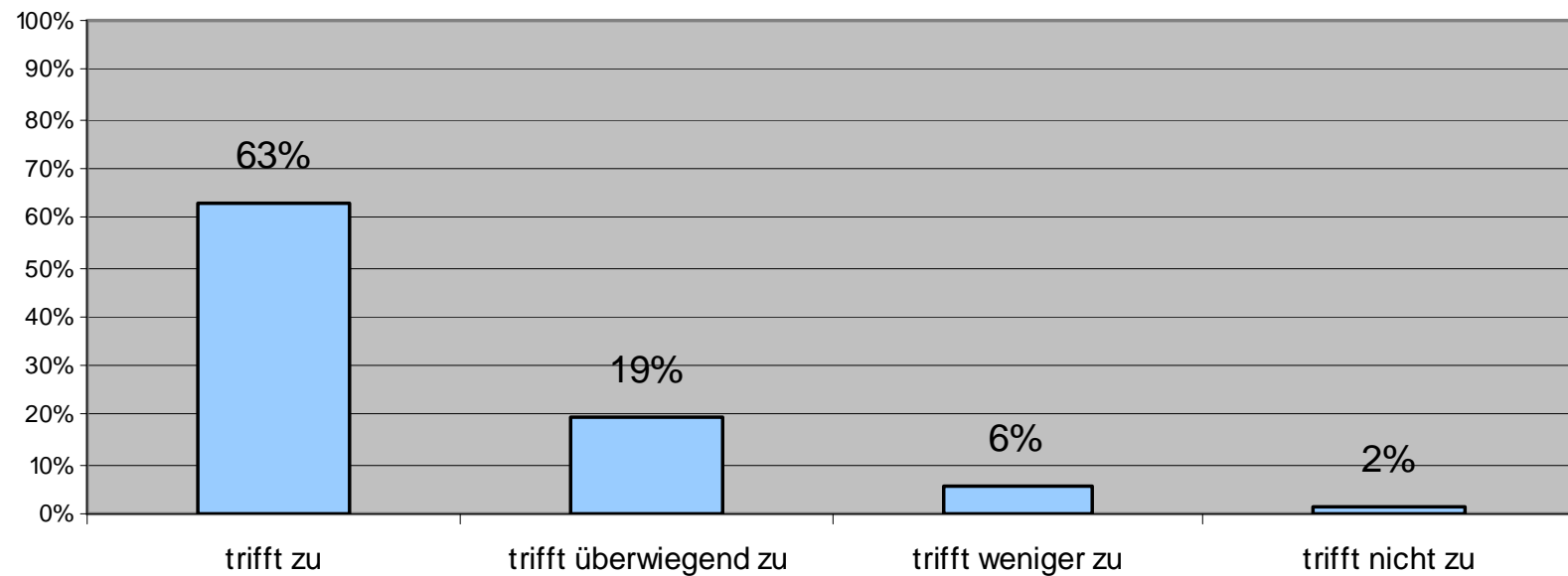
Kategorie 5 – Seelsorge

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



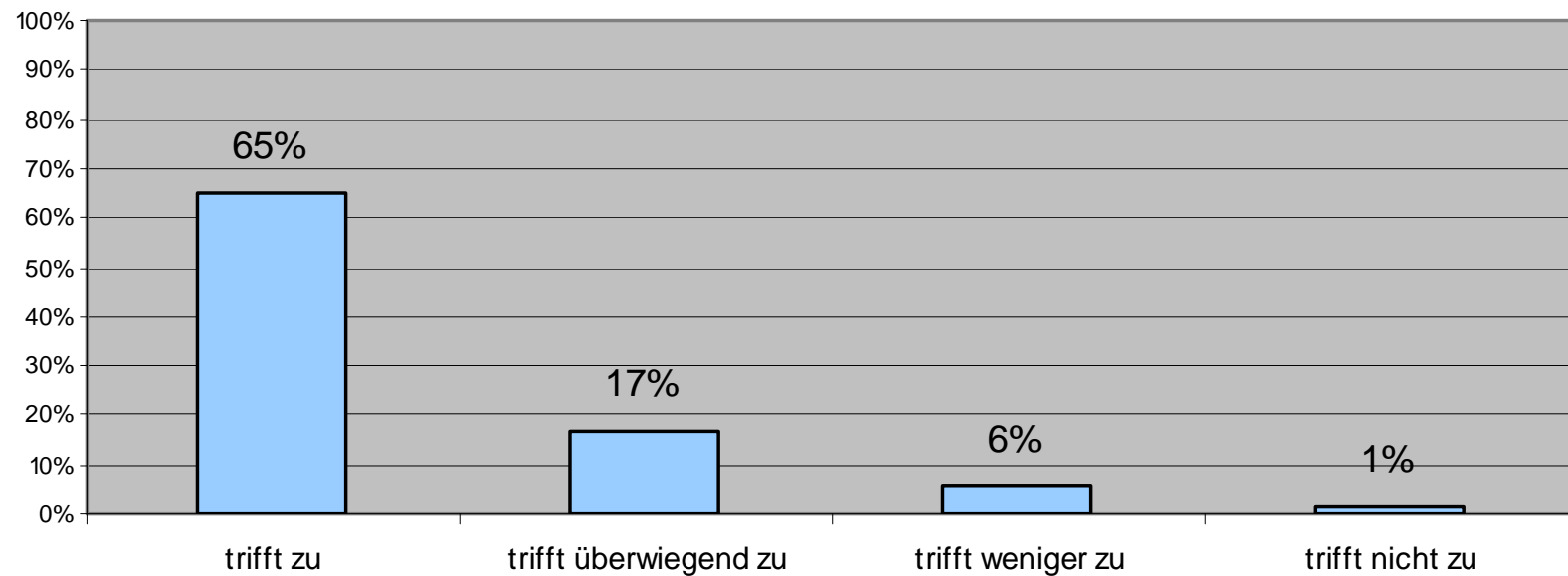
Kategorie 6 – Speiseversorgung

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



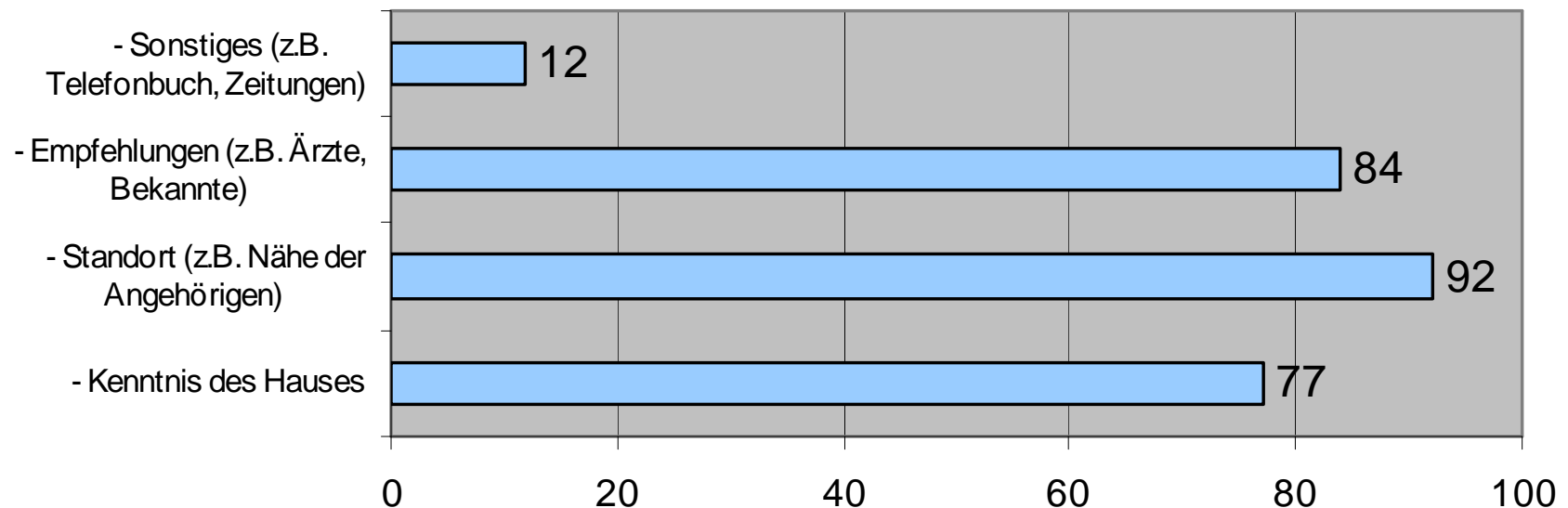
Kategorie 7 – Allgemeines (z.B. Gemütlichkeit, Orientierungsmöglichkeit)

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



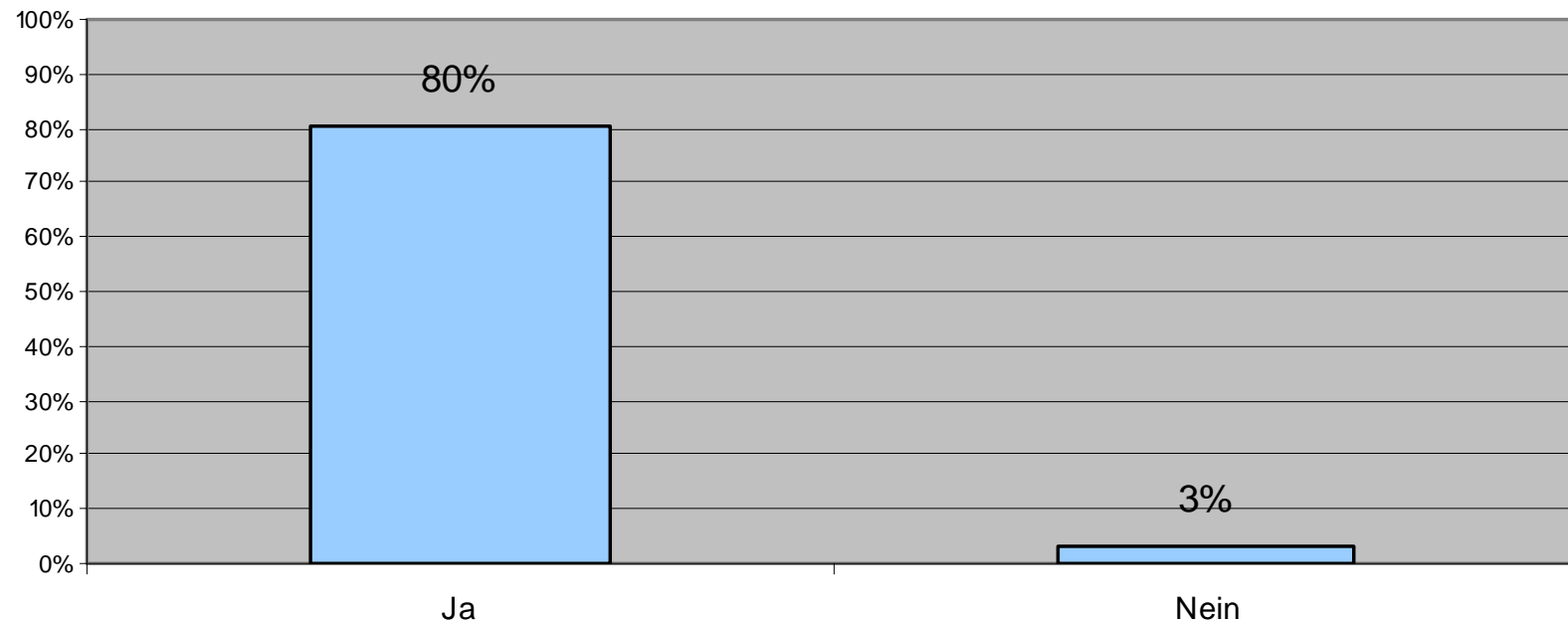
Abschlussfragen (1)

Abschlussfrage: "Wie wurden Sie auf unser Haus aufmerksam?"



Abschlussfragen (2)

Abschlussfrage: "Ich empfehle diese Einrichtung weiter"



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Saubere Zimmer
- ❖ Nettes Personal / freundlicher und kompetenter Umgang des Personals und der Verwaltung / liebevoller Umgang mit den Bewohnern / Betreuung durch die Pflegekräfte auf der Station
- ❖ Umgebung, Garten, Blumen, Aufenthaltsräume
- ❖ Angenehme Atmosphäre
- ❖ Dass auf dem Wohnbereich geraucht werden darf



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Die unaufgeforderte Weitergabe von wichtigen Informationen an mich (Betreuer)
- ❖ Das stets lösungsorientierte Verhalten
- ❖ Verhältnis zwischen Personal, Patienten, Angehörigen
- ❖ Der Empfang ist wunderbar und einladend
- ❖ Dass man bei Fragen immer eine Ansprechpartner hat
- ❖ Die soziale Betreuung / die Ergotherapeuten



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ Personal oft in Eile
- ❖ Zu wenig Personal - am Wochenende sollte mehr Personal da sein
- ❖ Häufiger Personalwechsel schadet dem persönlichen Kontakt
- ❖ Langes Warten, bis das Frühstück kommt
- ❖ Zu oft alleine
- ❖ Mehr Beschäftigungsmöglichkeiten
- ❖ ‚Krankenhausatmosphäre‘
- ❖ Zu seinem Glück gezwungen zu werden (das nötige Trinken)
- ❖ Versprochene Leistungen werden nicht erfüllt



Zusammenfassung

- ❖ Beteiligung: Datenbasis mit 42% konzernweit insgesamt **ausreichend** – für einige SZ ist die Datenbasis nicht repräsentativ (> 15%)
- ❖ Kategorie 1 – Einleben: 10% sind unzufrieden, 6% haben sich nicht geäußert. **2/3 sind überwiegend zufrieden, 20% zufrieden**
- ❖ Kategorie 1 – Merkmal Diakonie: **für die Hälfte (54%) relevant**
- ❖ Kategorie 2 – Kompetenz / Verhalten Pflegepersonal: **91% zufrieden** (,trifft zu' / ,trifft überwiegend zu')



Zusammenfassung

- ❖ Kategorien 3, 4, 6 und 7 (Leistungsangebote, Beschäftigung / Veranstaltungen, Speiseangebot und Allgemeine Qualität :
Zufriedenheit jeweils groß (zwischen 75 - 83%)
- ❖ Kategorie 5 – Seelsorge: **Geteilte Inanspruchnahme** - 60% der Interessierten zufrieden, 6% unzufrieden. 34% machten keine Angabe



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 80% (17% haben sich nicht geäußert)
- ❖ Kumulierte Ergebnisse der Kategorien können als **Vergleichszahl** für nächste Befragung herangezogen werden

