



**NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL**



Patientenbefragung Pflegedienste 2010

Kumulierte Ergebnisse aller Pflegedienste

Bericht zur Konferenz der Führungskräfte 16.09. – 17.09.2010

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



NETZWERK FÜR MENSCHEN
DIAKONIEWERK BETHEL

Informationen zur Befragung

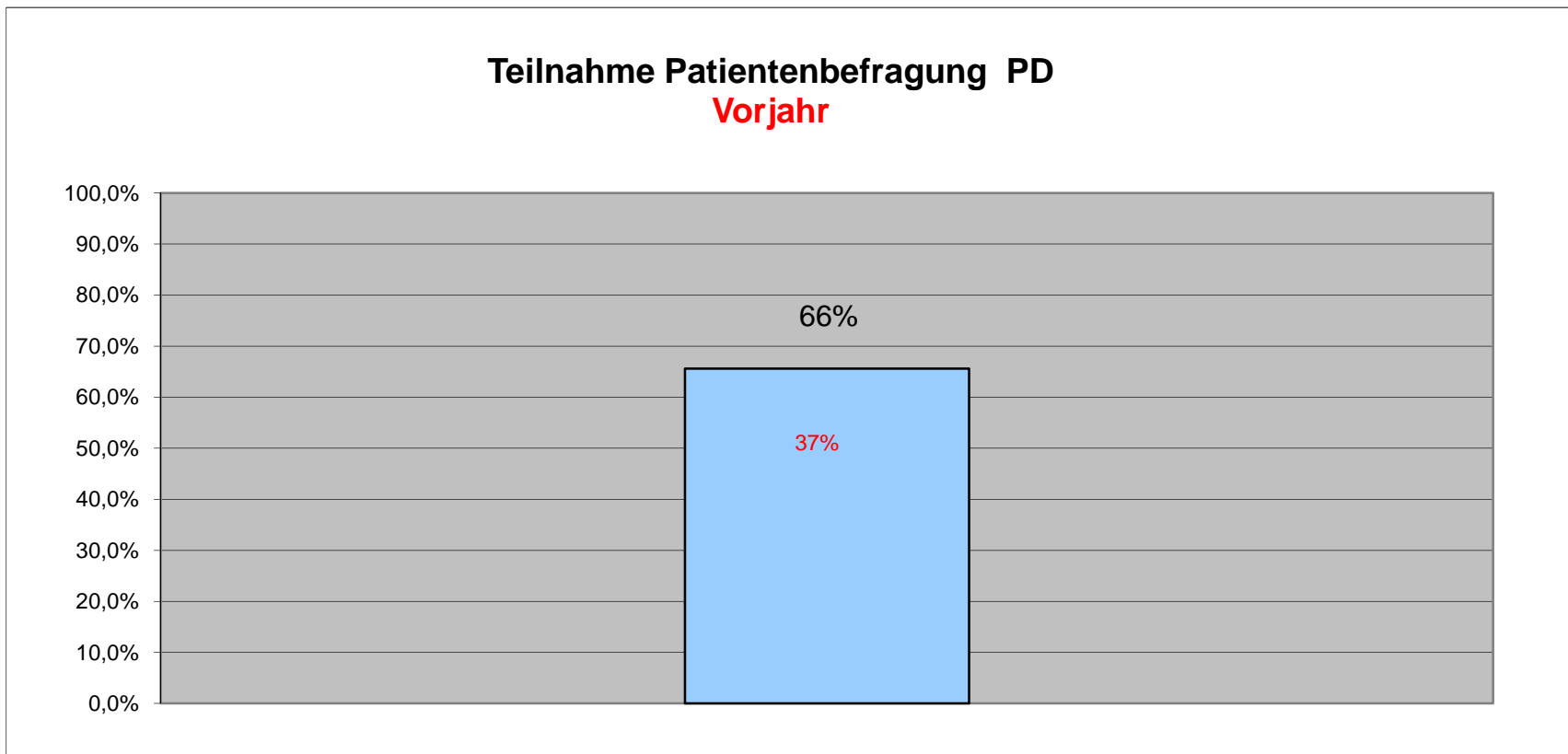
- ❖ Die Befragung fand zwischen Mai und Juni 2010 statt
- ❖ Alle 4 Pflegedienste beteiligten sich an der Patientenbefragung

- ❖ Ausgeteilt: 413 Fragebögen
- ❖ Rücklauf: 271 Fragebögen
- ❖ Beteiligung: 66%

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

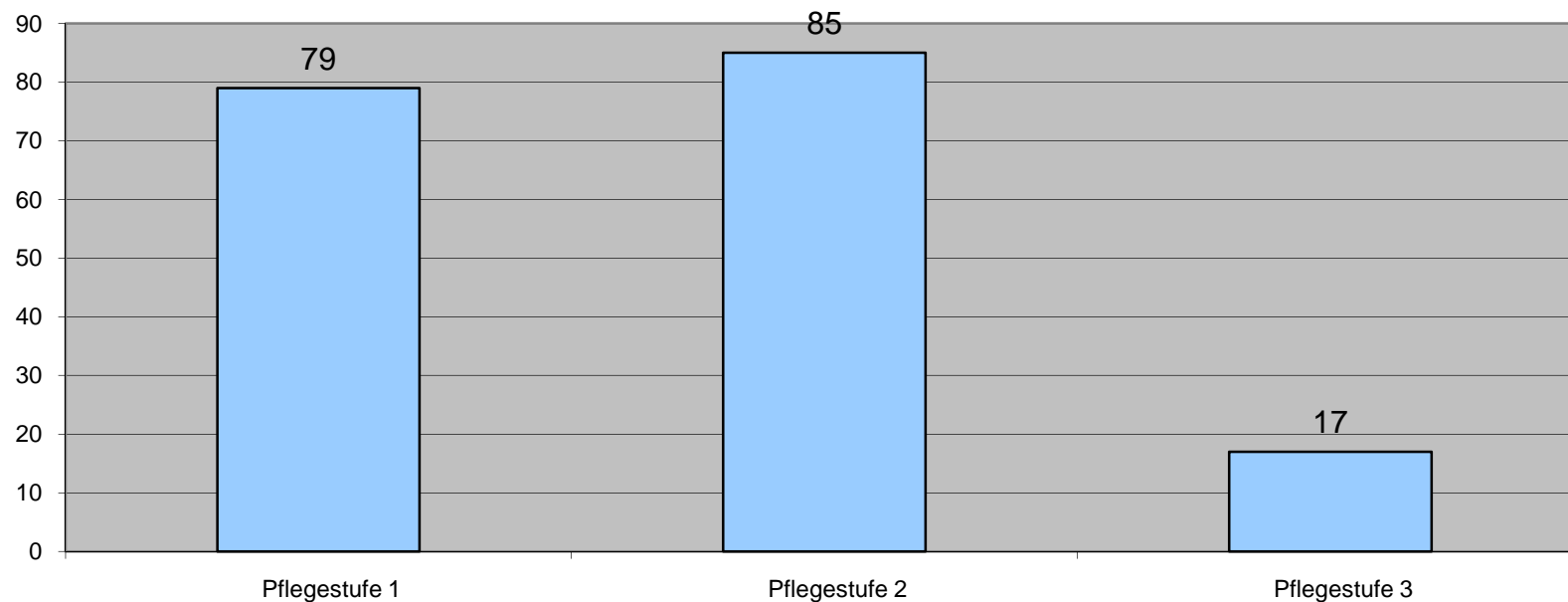


Teilnahme der Patienten über alle Pflegedienste (Rücklauf)



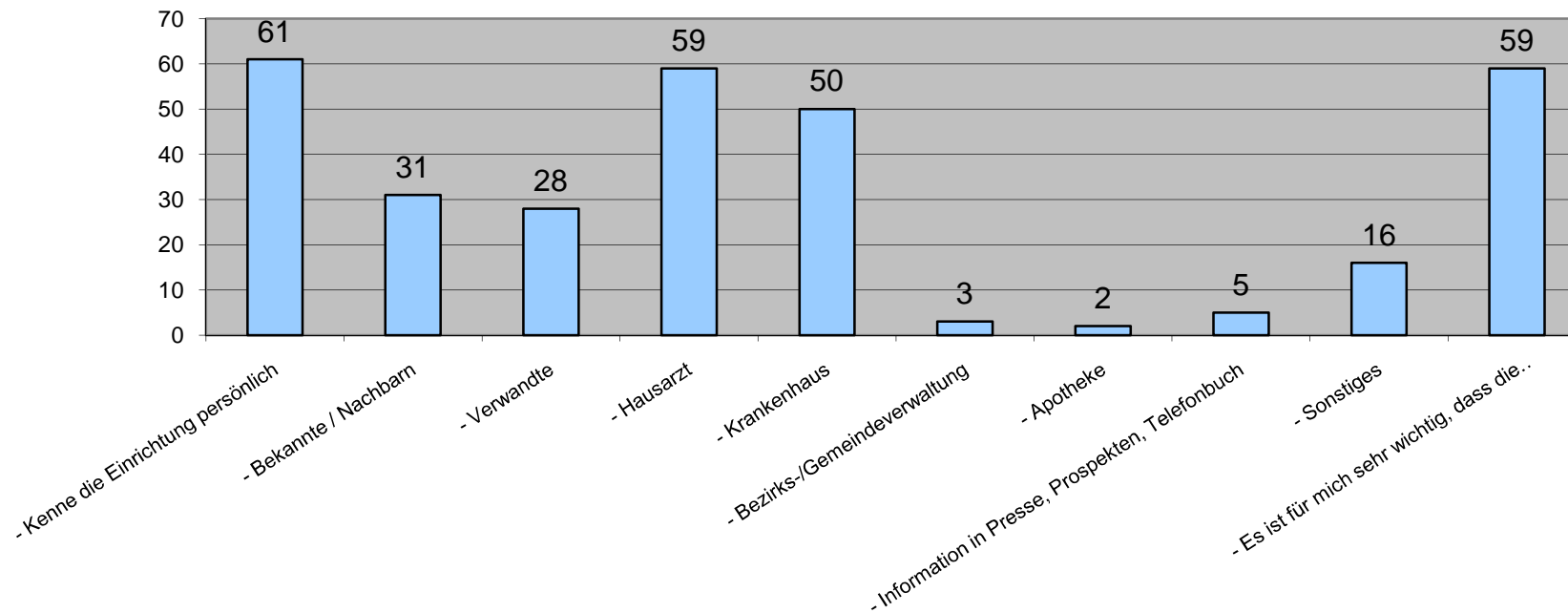
Informationen zum Patienten

Mantelbogen: Pflegestufen



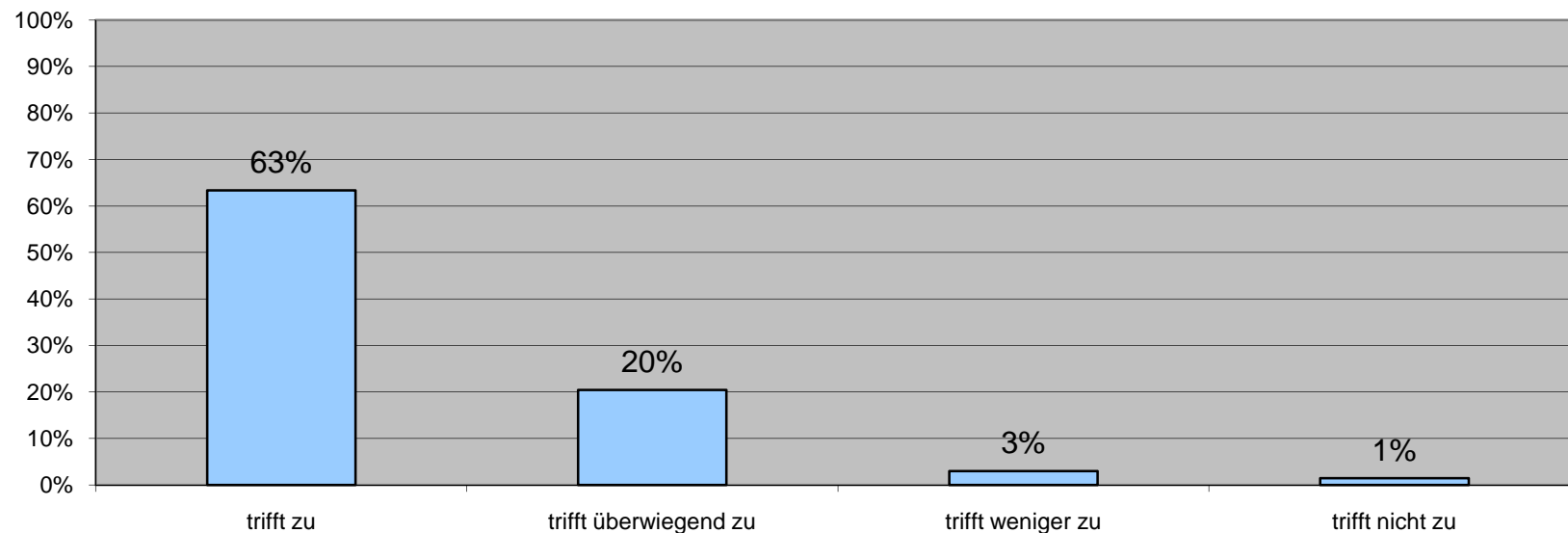
Informationen zum Patienten

Mantelbogen: Wie haben Sie von der Einrichtung erfahren?



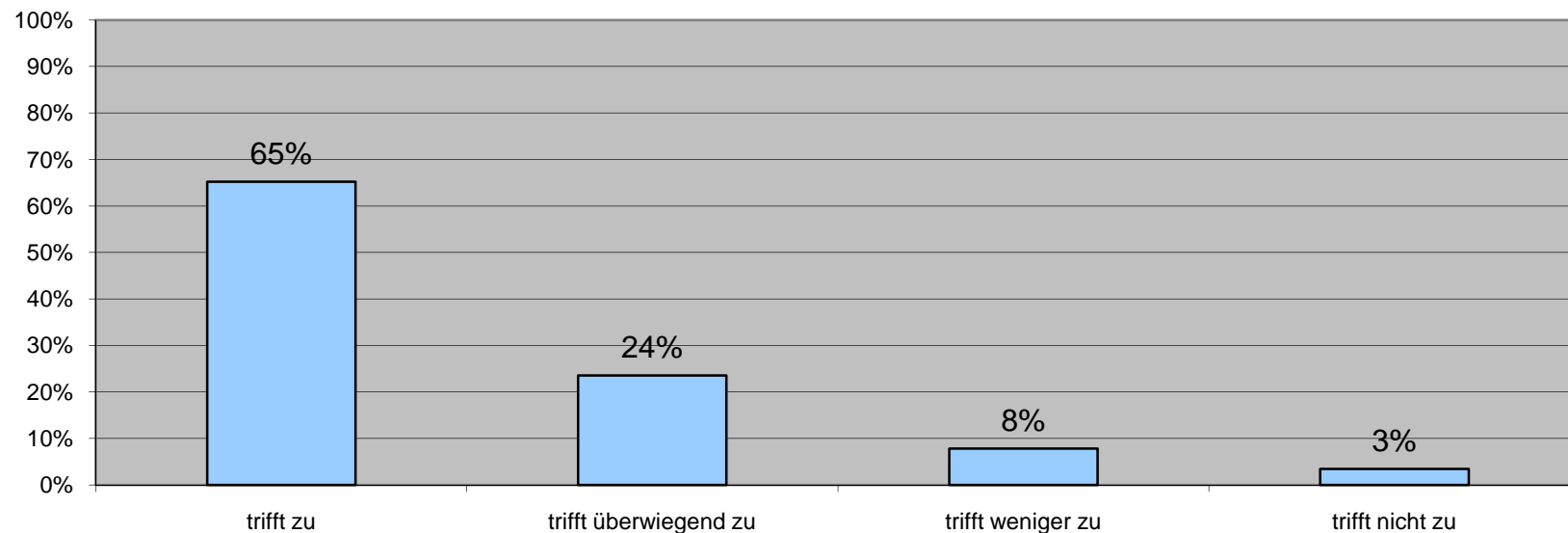
Kategorie 1 – Pflegerische Betreuung

Kategorie 1: "Mit der pflegerischen Betreuung zufrieden" (13 Fragen)



Kategorie 2 – Beratung Sozialdienst

Kategorie 2: "Mit der Beratung bin ich zufrieden "(3 Fragen)

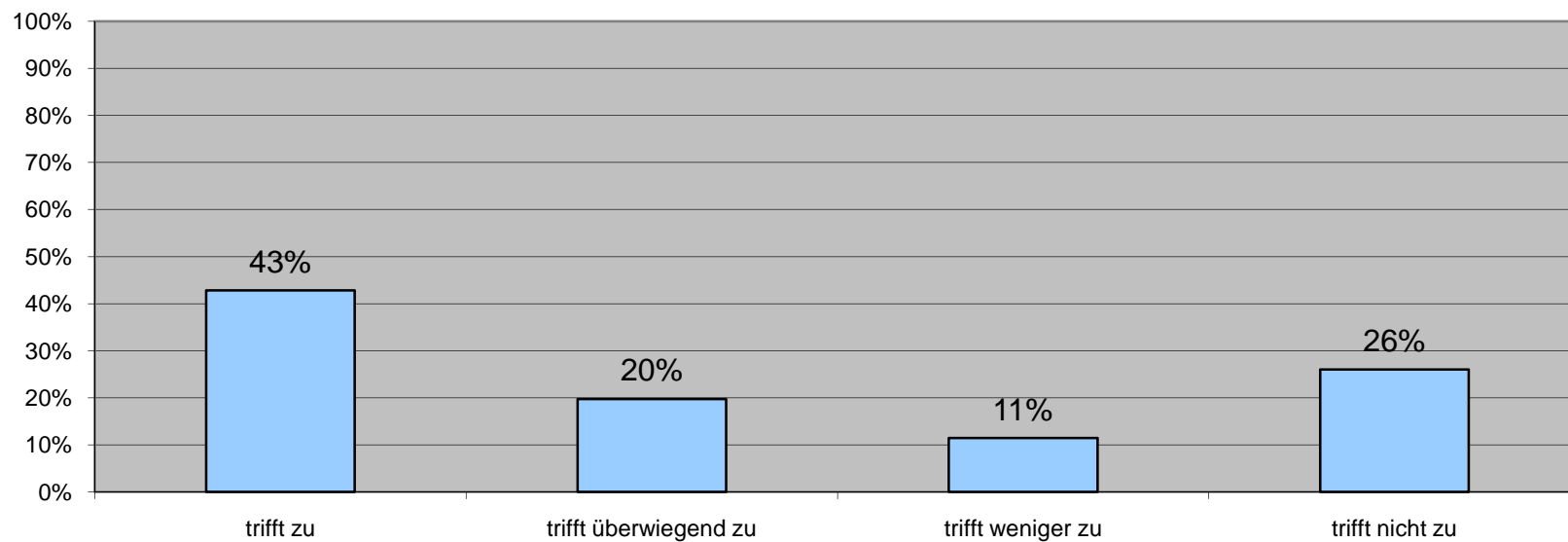


Bewertungsgrundlage: 75% aller abgegebenen Fragebögen.



Kategorie 3 – Diakonisches Angebot

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

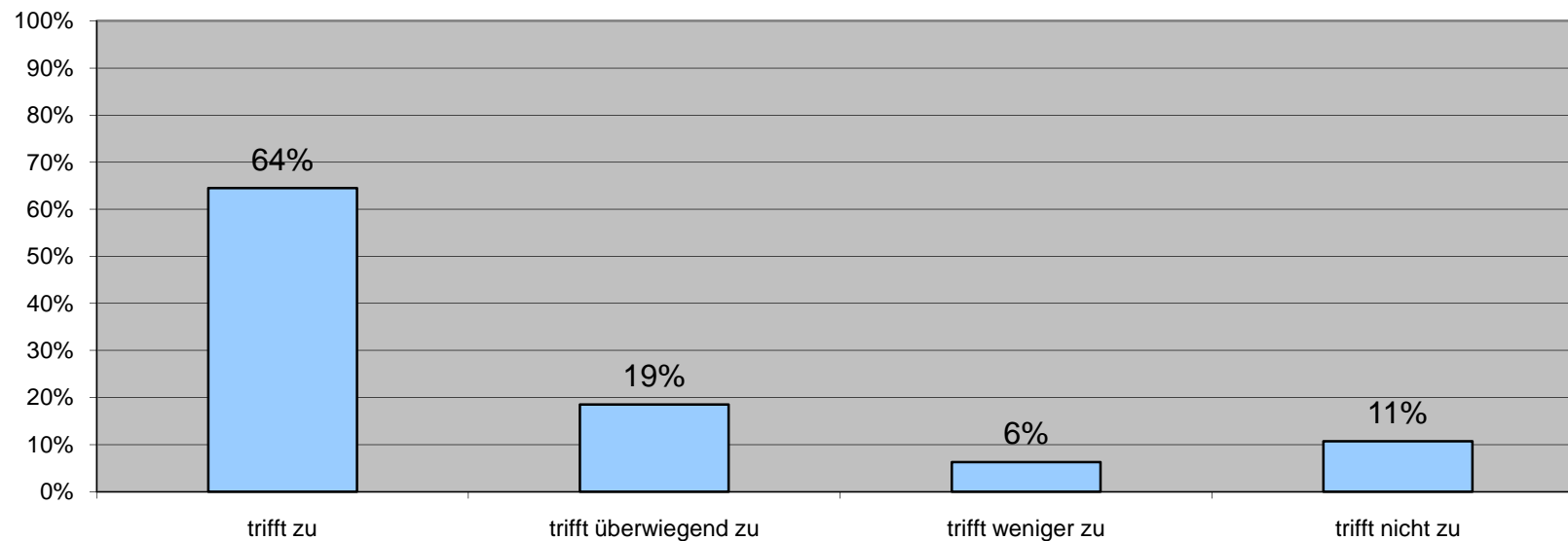


Bewertungsgrundlage: 43% aller abgegebenen Fragebögen.



Kategorie 4 – Allgemeines zur Leistungserbringung

Kategorie 4: "Mit dem Drum-Herum bin ich zufrieden" (7 Fragen)

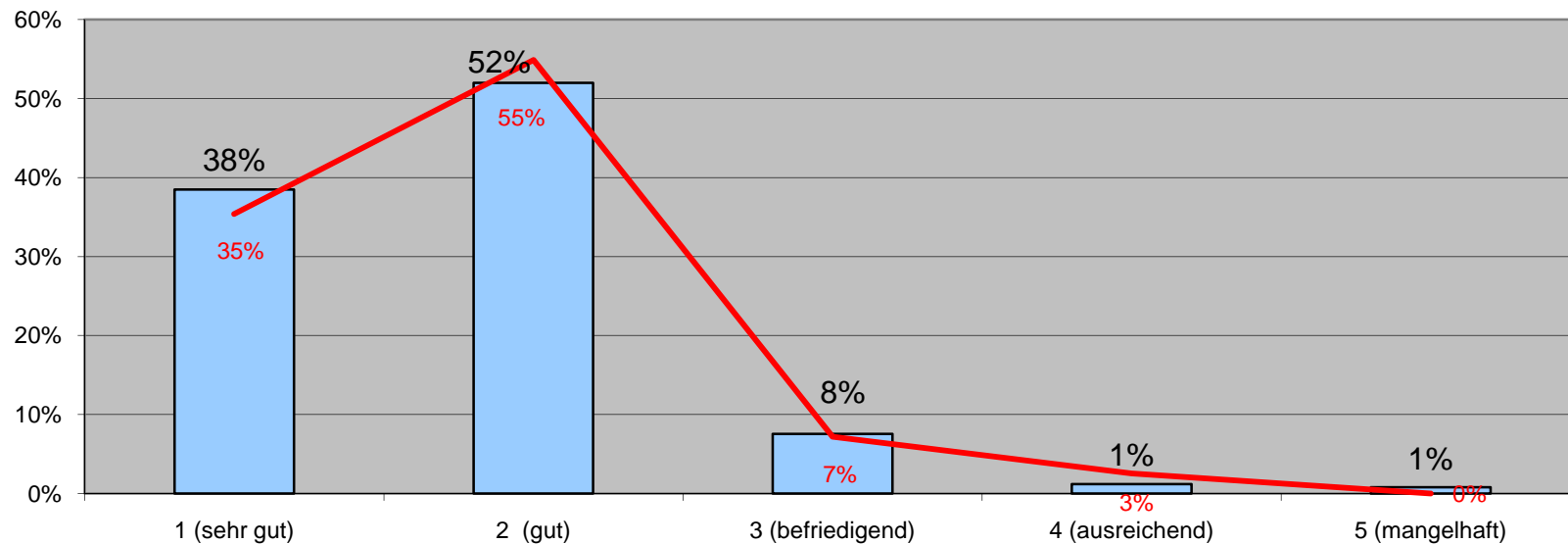


2010: Bewertungsgrundlage 59% aller abgegebenen Fragebögen.



Kategorie 5 – Bewertung nach Schulnoten

**Kategorie 5: "Schulnoten: Der Einrichtung gebe ich die Schulnote",
Vorjahr**

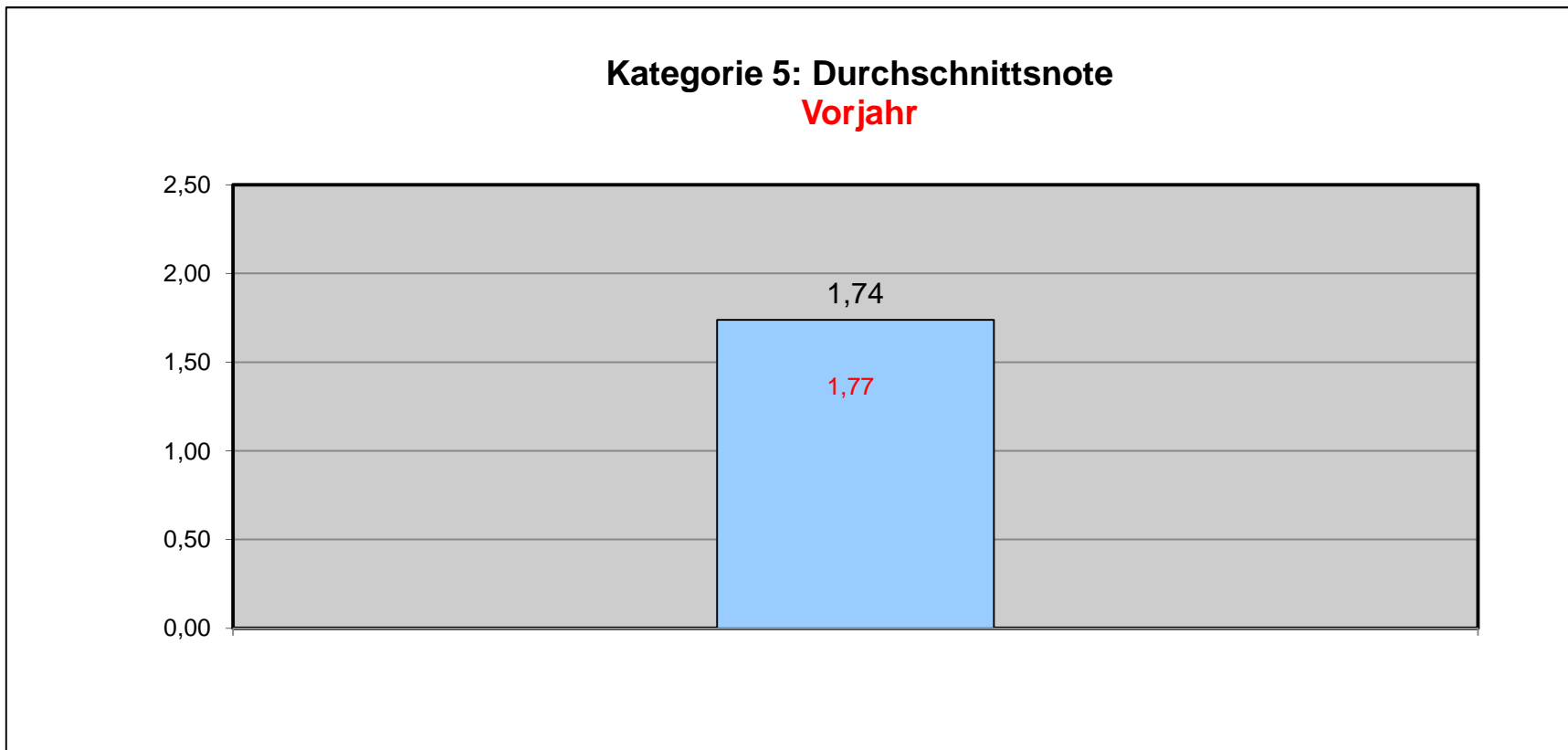


2010: Bewertungsgrundlage 252 bzw. 93% aller abgegebenen Fragebögen.

2009: Bewertungsgrundlage 195 bzw. 86% aller abgegebenen Fragebögen.



Kategorie 5 – Bewertung nach Schulnoten



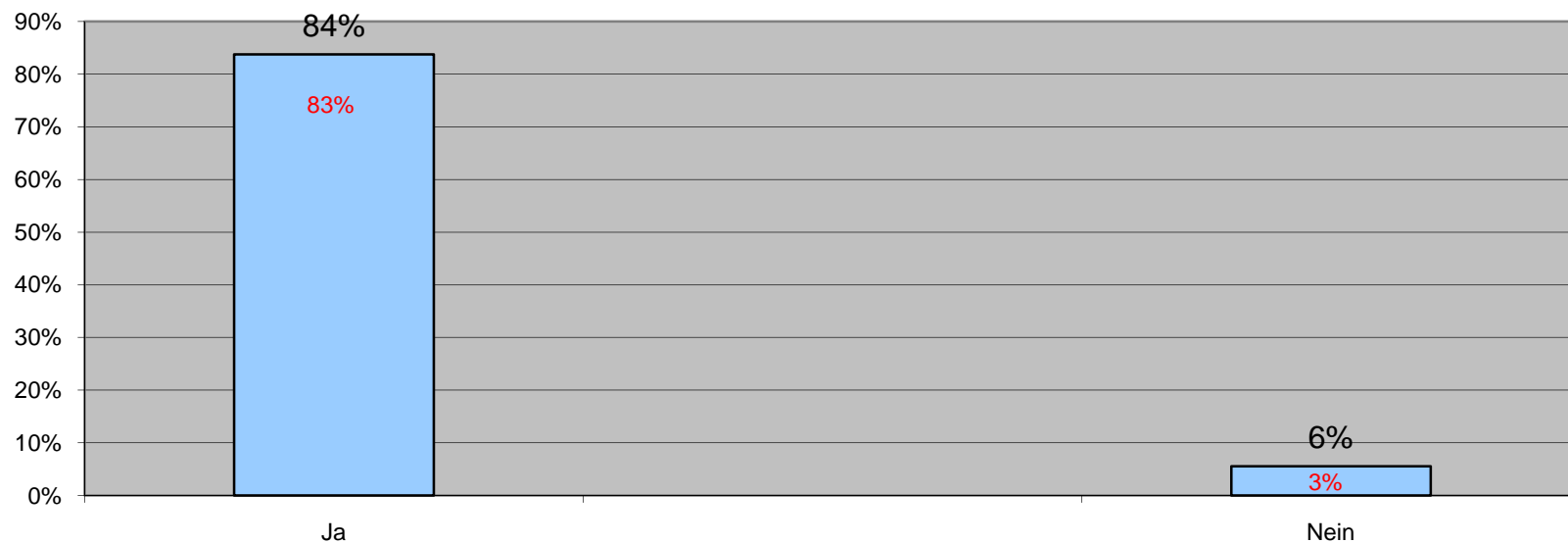
2010: Bewertungsgrundlage 252 bzw. 93% aller abgegebenen Fragebögen.

2009: Bewertungsgrundlage 195 bzw. 86% aller abgegebenen Fragebögen.



Kategorie 6 – Weiterempfehlung

Kategorie 6: "Die Einrichtung empfehle ich weiter,,
Vorjahr



Beispiele – Was gefällt Ihnen am Besten?

- ❖ Fleiß und Freundlichkeit der MA sind vorbildlich
- ❖ Die Arbeit des Pflegedienstes ist hoch zu bewerten. Man hat ständig das Gefühl echter Hilfe und Bereitschaft.
- ❖ Das immer dieselben Pflegekräfte kommen.
- ❖ Das ich dadurch in unserer Wohnung bleiben kann.



Beispiele – Was gefällt Ihnen am wenigsten?

- ❖ Es ist zu wünschen, dass ich immer von der gleichen Pflegekraft betreut werde.
- ❖ Ich würde als Leitungskraft die Patienten besuchen und mir persönlichen Eindruck verschaffen. (...).



Zusammenfassung

- ❖ Beteiligung: Datenbasis mit 66 % gut.
- ❖ Informationen zum Patienten: Mantelbögen dieses Jahr von allen abgegeben – Schwerpunkt **Pflegestufen bei 1 und 2**.
- ❖ Informationen zum Patienten: Merkmal Diakonie: für 59 Patienten von 271 abgegebenen Bögen des PDLI **relevant / Empfehlungen zur Einrichtung**: persönliche Kenntnis, über Hausarzt u. Krankenhaus.
- ❖ Kategorie 1: hohe **Zufriedenheit** mit **pflegerischer Betreuung**
– 83%, 11% haben sich **nicht geäußert**.



Zusammenfassung

- ❖ Kategorie 2: 67% fühlten sich vom Sozialdienst gut beraten.
- ❖ Kategorie 3: 57% haben sich nicht geäußert - zufrieden mit dem diakonischem Angebot waren 63%, 37% der Interessierten waren unzufrieden.
→ Wünsche der Patienten klären (wie 2009).
- ❖ Kategorie 4: zum ‚Drum-Herum‘ äußerten sich 59% (Beratung, Kritikfähigkeit, Veranstaltungen, Höflichkeit der MA etc.): 82% zufrieden, 18% unzufrieden.
- ❖ Kategorie 5: Durchschnittsnote 1,74 – Kennzahlvorgabe erreicht.
- ❖ Kategorie 6: Weiterempfehlungsgrad bei 84%.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

