

Ergebnisbericht

Heim-Kundenbefragung

Cultus gGmbH der Landeshauptstadt Dresden

An der Maille Bahn

Dresden

Juli 2014

Inhaltsverzeichnis

Zielsetzung und Methode	3
Rücklaufquoten	5
Gesamtergebnis.....	6
Themenbereiche	7
Stärken und Schwächen.....	9
Gesamtzufriedenheit.....	22
Benchmarkvergleich	24
Entwicklungsvergleich	31
Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter	38
Einzelergebnisse Bewohner.....	45
Einzelergebnisse Angehörige	52
Einzelergebnisse Mitarbeiter	59
Glossar	66
Verfasser	68

Zielsetzung und Methode

Zielsetzung

Die Heim-Kundenbefragung ist ein Dienstleistungspaket für stationäre Einrichtungen der Altenhilfe. Die standardisierte und auf wissenschaftlichen Erkenntnissen basierende Befragung ermöglicht es, die Kundenzufriedenheit in einem Haus zu untersuchen.

Den Einrichtungen wird ein professionelles Instrument der Qualitätssicherung zur Verfügung gestellt, das gleichzeitig ein Ausdruck aktiver Kundenorientierung ist.

Methode

Die Heim-Kundenbefragung wurde in Zusammenarbeit von Branchenexperten, Marktforschern und Psychologen erarbeitet. Die Befragung wurde mit den üblichen statistischen Methoden verifiziert und mit diversen Testkunden validiert.

Die Fragestellungen selbst wurden mittels qualitativer Verfahren erarbeitet. Auf Grundlage der morphologischen Wirkungsforschung wurden die relevanten Themen mittels eines Motivrasters erarbeitet und in eine für die Befragten plausible Sortierung gebracht.

Kundenbefragungen in der Altenhilfe sind aufgrund der dort lebenden Klientel methodisch herausfordernd. Da aufgrund ihrer physischen wie psychischen Einschränkungen viele der Bewohner nicht mehr oder nur bedingt befragt werden können, muss eine Befragung gleichzeitig einfach aufgebaut sein und dennoch die unterschiedlichen Aspekte und Bedingungen der Altenhilfe aufgreifen.

Trotz einer einfachen Gestaltung des Fragebogens kommen viele Bewohner nicht mit einer schriftlichen Befragung zurecht. In Abwägung von Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten und der besonderen Beachtung einer notwendigen Anonymität bei der Befragung ist die Heim-Kundenbefragung dennoch als schriftliche Befragung konzipiert.

Abhängig von der Struktur der Einrichtung und des jeweiligen Auftrags werden die Bewohner, Angehörige und/oder Mitarbeiter befragt. Die Mitarbeiter werden nicht nach ihrer eigenen Zufriedenheit befragt, sondern dienen als "Sprachrohr" der Bewohner und Angehörigen.

Die Fragebögen für die einzelnen Gruppen sind jeweils zielgruppenspezifisch formuliert. Dabei wird von allen Gruppen jeweils der gleiche Aspekt abgefragt.

Alle Befragten erhalten einen Fragebogen mit jeweils 42 Items. Der Fragebogen ist nach den folgenden sechs Themenbereichen geordnet:

- I Erste Eindrücke
- II Atmosphäre
- III Information
- IV Hauswirtschaft
- V Pflege
- VI Allgemeines

Alle Items sind als Aussagen verfasst, die auf einer einheitlichen Likert-Skala von 1 - trifft voll zu bis 6 - trifft gar nicht zu durch Ankreuzen beantwortet werden.

1	2	3	4	5	6
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu

Bitte beachten

Bei der Beantwortung der Fragen kann es vor allem für die Bewohner der stationären Altenhilfe hilfreich sein, die Antwortskala mit den in Deutschland üblichen Schulnoten von 1 bis 6 zu veranschaulichen.

Methodisch ist es nicht korrekt, eine Bewertung in Form des rechnerischen Mittelwerts mit der dazugehörigen Schulnote gleichzusetzen. Beispielsweise kann die Beantwortung einer bestimmten Frage auf der hier verwendeten Skala von 1 bis 6 einen Mittelwert 3,32 ergeben. Dieses Ergebnis als „befriedigend“ zu bewerten ist problematisch, wenn der Gesamtdurchschnitt über alle Fragen deutlich höher liegt.

Das Gesamtniveau der ermittelten Ergebnisse gibt daher den Bewertungsrahmen vor, an dem Stärken und Schwächen in Relation gemessen werden.

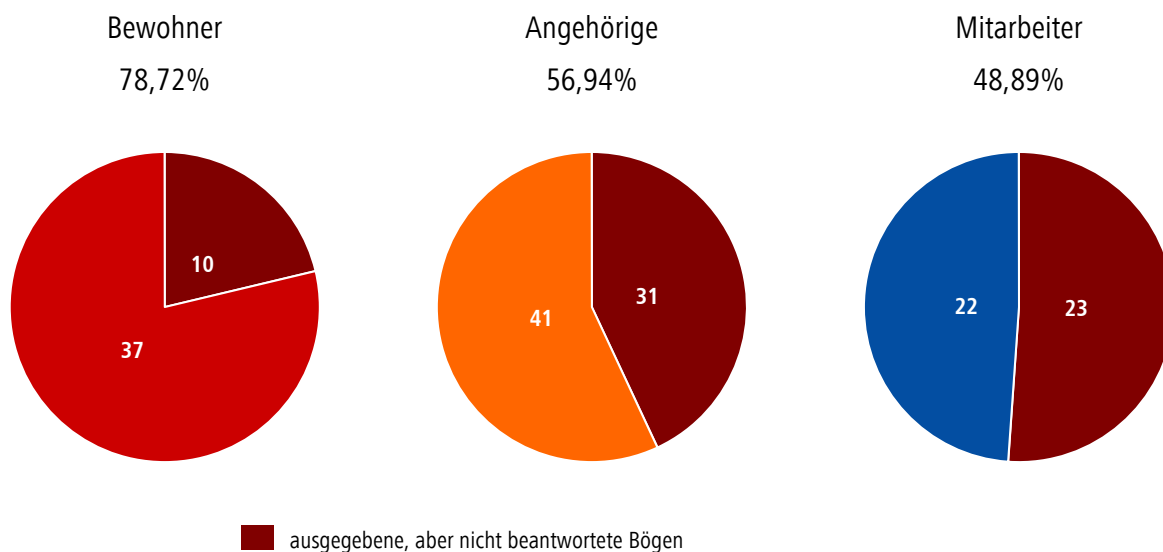
Aufgrund der besseren Lesbarkeit werden die Mehrzahlbezeichnungen *Bewohner* und *Mitarbeiter* genutzt. Selbstverständlich sind damit auch alle weiblichen Personen gemeint.

Rücklaufquoten

Die Befragung wurde im Juli 2014 durchgeführt.

Basis Rücklaufquote	47	Bewohner
	72	Angehörige
	45	Mitarbeiter
Ausgewertet wurden	37	Fragebögen für Bewohner
	41	Fragebögen für Angehörige
	22	Fragebögen für Mitarbeiter

Hieraus ergeben sich die folgenden Rücklaufquoten:



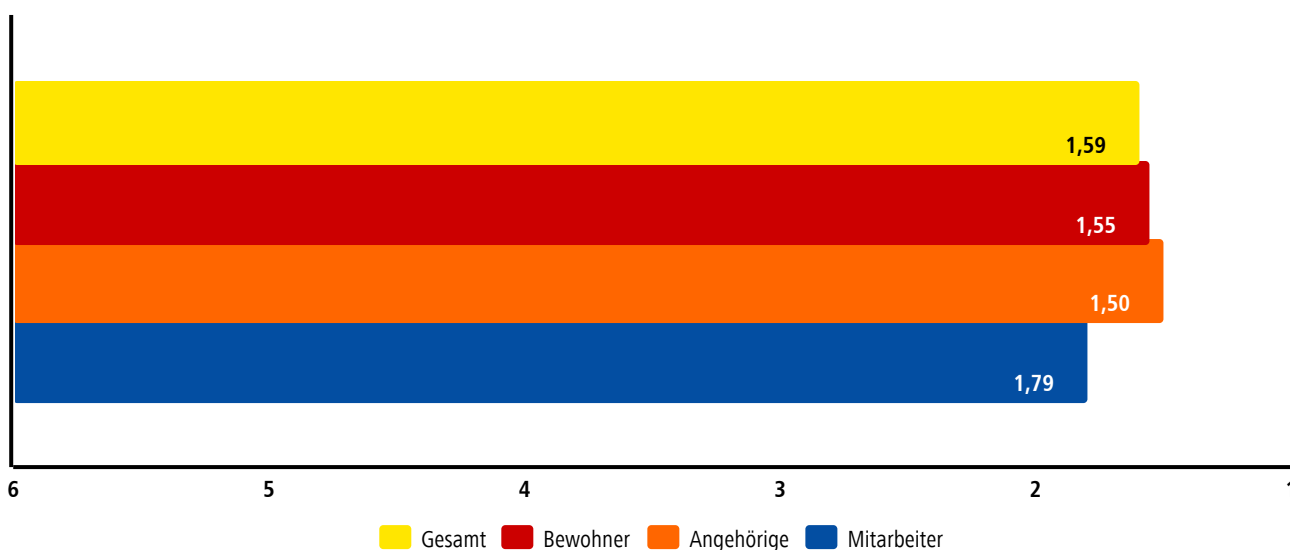
Die Fragebögen sind soweit möglich selbständig ausgefüllt und unter Beachtung der Anonymität wieder eingesammelt worden. Nach Rücksendung der Bögen wurden die Ergebnisse durch die **olav sehlbach beratung** EDV-technisch erfasst und ausgewertet.

Gesamtergebnis

Über alle 42 Items aus den sechs Themenbereichen und alle Befragten Gruppen ergibt sich ein gewichteter Gesamtmittelwert für die Einrichtung von 1,59.

Dieser Wert definiert den Bewertungsmaßstab, an dem die einzelnen Ergebnisse dieser Befragung interpretiert werden.

Mittelwerte über alle Fragen

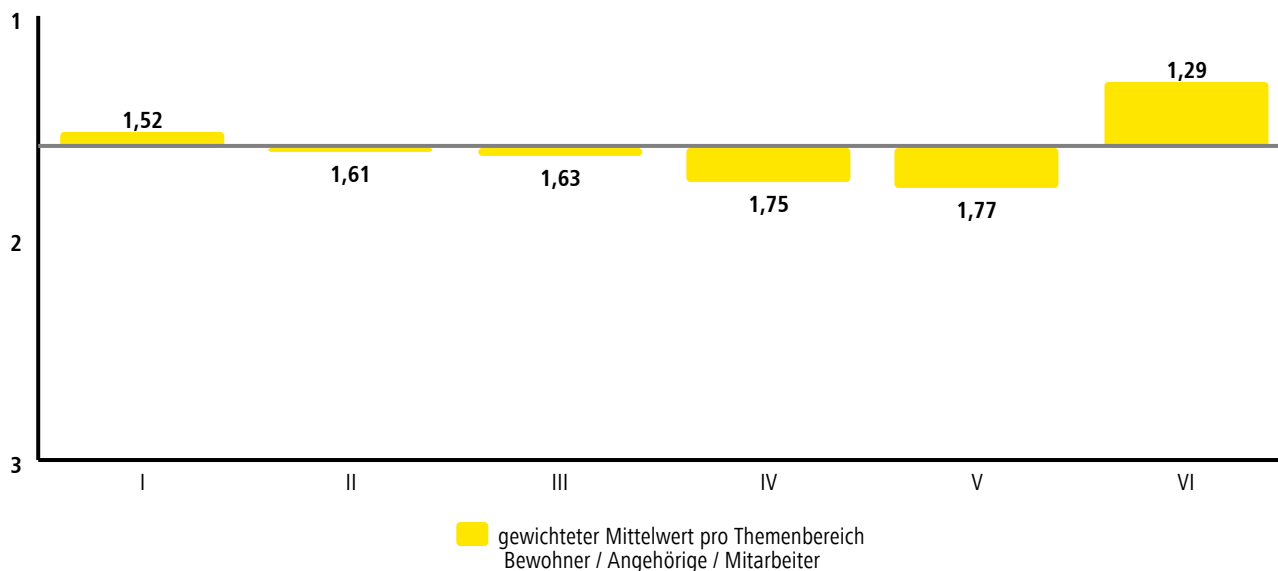


Die Heim-Kundenbefragung in der Einrichtung An der Maille Bahn in Dresden schließt mit einem guten Gesamtergebnis von 1,59 ab. Im Vergleich zum Gesamtmittelwert von 1,69 der letzten Befragung aus dem Jahr 2009 konnte eine leichte Steigerung von 0,1 Punkten erreicht werden. Der Gesamtbenchmarkwert über alle Items und alle bisher durchgeführten Heim-Kundenbefragungen beträgt aktuell 1,89.

Mit einem Mittelwert von 1,79 urteilen die Mitarbeiter am kritischsten, wie zumeist üblich. Ungewöhnlich ist jedoch, dass die Angehörigen die beste Wertung der drei Befragten Gruppen abgeben, dieser beträgt 1,50. Auch die Bewohner urteilen positiv mit 1,55.

Themenbereiche

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,59



Alle sechs Themenbereiche liegen über den entsprechenden Benchmarkwerten. Der Bereich *VI Allgemeines* konnte mit einem sehr guten Mittelwert von 1,29 das positivste Ergebnis erreichen. Mit guten Resultaten von 1,52, 1,61 und 1,63 schließen die Bereiche *I Erste Eindrücke*, *II Atmosphäre* und *III Information die Befragung* ab. Die niedrigsten Werte von 1,75 und 1,77 erreichen, wie zumeist üblich, die Bereiche *IV Hauswirtschaft* und *V Pflege*.

Inhalte Themenbereiche:

I Erste Eindrücke:

Wirkung des Hauses auf Besucher, Öffentlichkeitsarbeit, Erklärungen und Hilfestellung bei Platzsuche und Einzug, Umgang mit Verbesserungsvorschlägen

II Atmosphäre:

Ambiente, Mitarbeiterverhalten hinsichtlich Respekt, Ruhe, Einfühlungsvermögen, Freundlichkeit und Verständnis.

III Information:

Hausinterner Informationsfluss, Informationsbereitstellung, Orientierungshilfen, Umgang mit Beschwerden, Aktivitäten und Seelsorge für Bewohner

IV Hauswirtschaft:

Sauberkeit und Geruch, Wäsche, Speisen (auch für Besucher) und Service

V Pflege:

Einflussnahme auf Tagesablauf, Respekt gegenüber Bewohner, Umgang und Erläuterungen, Nachtdienst, Sterbebegleitung

VI Allgemeines:

Sicherheitsgefühl, Leitungskompetenz, Mitarbeiterqualifikation, Image, Weiterempfehlungsverhalten und Gesamtzufriedenheit

Stärken – Schwächen

Auf den folgenden Seiten werden die Stärken und Schwächen der Einrichtung anhand der Ergebnisse aller Fragen mit gewichteten Mittelwerten jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt. In der Tabelle werden der gewichtete Gesamtmittelwert sowie die Standardabweichung ausgewiesen.

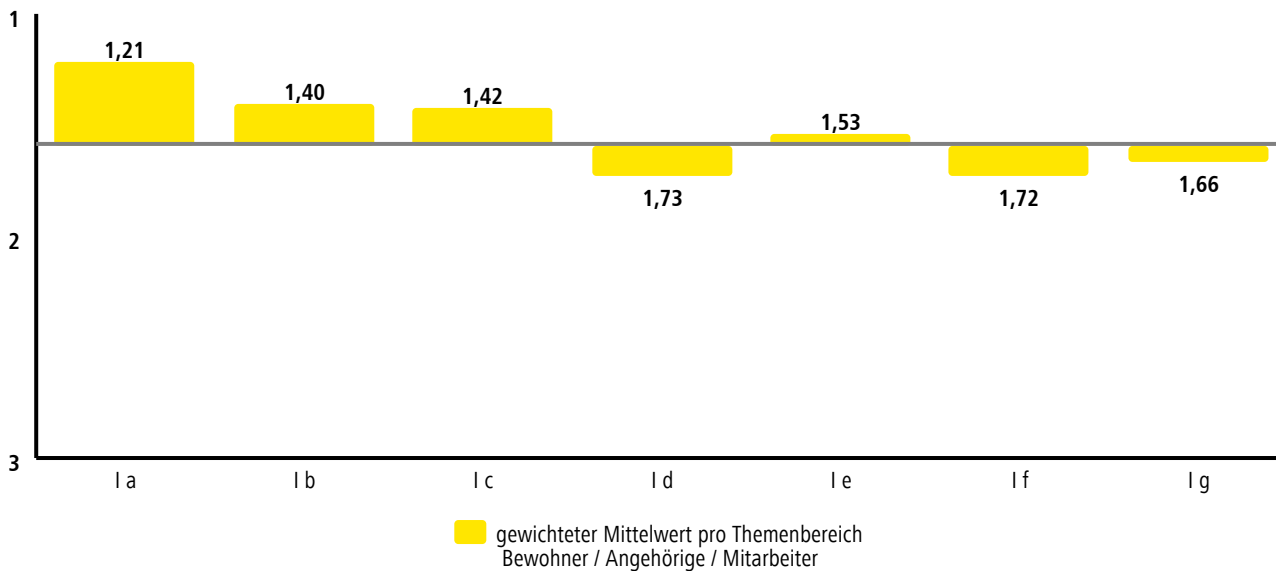
Die Ergebnisse sind jeweils in der Reihenfolge der einzelnen Themenbereiche sortiert.

- I Erste Eindrücke
- II Atmosphäre
- III Information
- IV Hauswirtschaft
- V Pflege
- VI Allgemeines

Stärken – Schwächen

I Erste Eindrücke

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,59



Frage	Mittelwert	Std-Abw.
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,21	0,54
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,40	0,82
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,42	0,67
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,73	0,89
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,53	0,78
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,72	0,96
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,66	0,90

Hinweis:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung).

Der Themenbereich *Erste Eindrücke* schließt mit einem guten Mittelwert von 1,52 ab. Der Benchmarkwert für diesen Bereich beträgt aktuell 1,81. In dem sehr guten Mittelwert 1,21 des Items Ia, ob Besucher im Haus herzlich willkommen sind, spiegeln sich die gleichermaßen sehr guten Wertungen der einzelnen Befragtengruppen (Bewohner 1,22, Angehörige 1,20 und Mitarbeiter 1,24) wider.

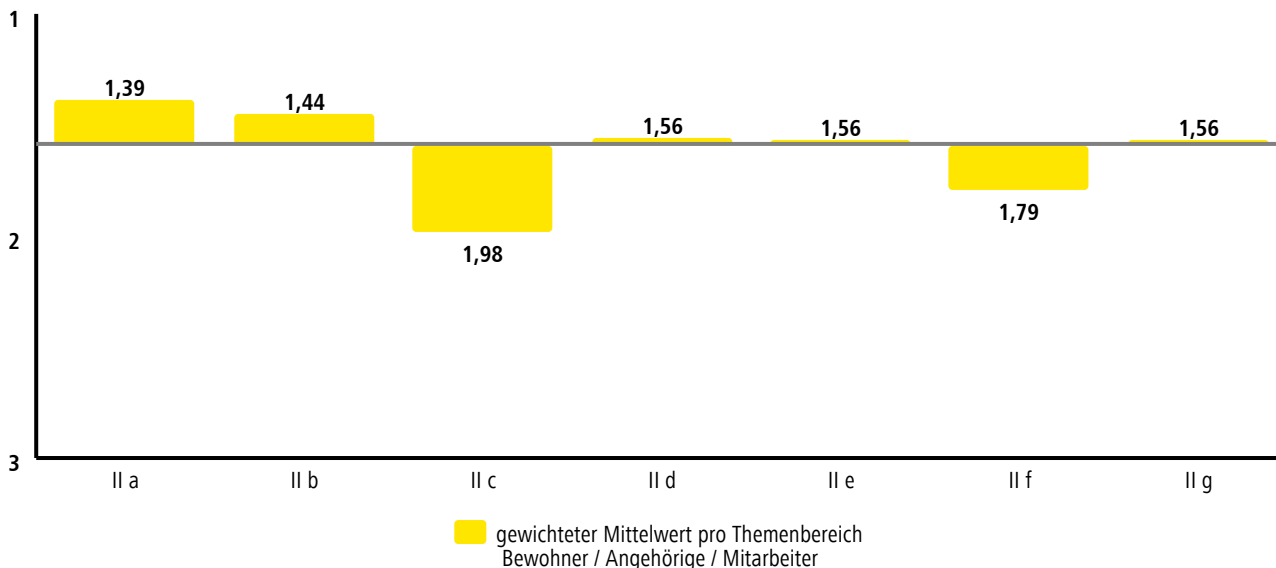
Bei dem Item Ib, *Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?* (Mittelwert 1,40) findet sich mit einem Unterschied von 0,60 die größte Differenz zwischen den Bewertungen der Bewohner (1,77) und ihrer Angehörigen (1,17).

Der niedrigste Mittelwert von 1,73 in diesem Bereich zeigt sich beim Item Id, *Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können und welche nicht?* Dies resultiert aus der niedrigen Bewertung der Mitarbeiter, die an dieser Stelle ihre Wahrnehmung mit 2,15 ausdrücken.

Stärken – Schwächen

II Atmosphäre

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,59



Frage	Mittelwert	Std-Abw.
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,39	0,55
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,44	0,73
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,98	1,14
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,56	0,88
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,56	0,75
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,79	0,88
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,56	0,79

Hinweis:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung).

Mit einem guten Mittelwert von 1,61 liegt der Themenbereich *II Atmosphäre* mit 0,31 Punkten über dem aktuellen Benchmarkwert für diesen Bereich (1,92).

Am besten bewertet werden hier die Items *IIa, Wirkt das Haus auf Besucher einladend?* (1,39) und *IIb, Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?* (1,44).

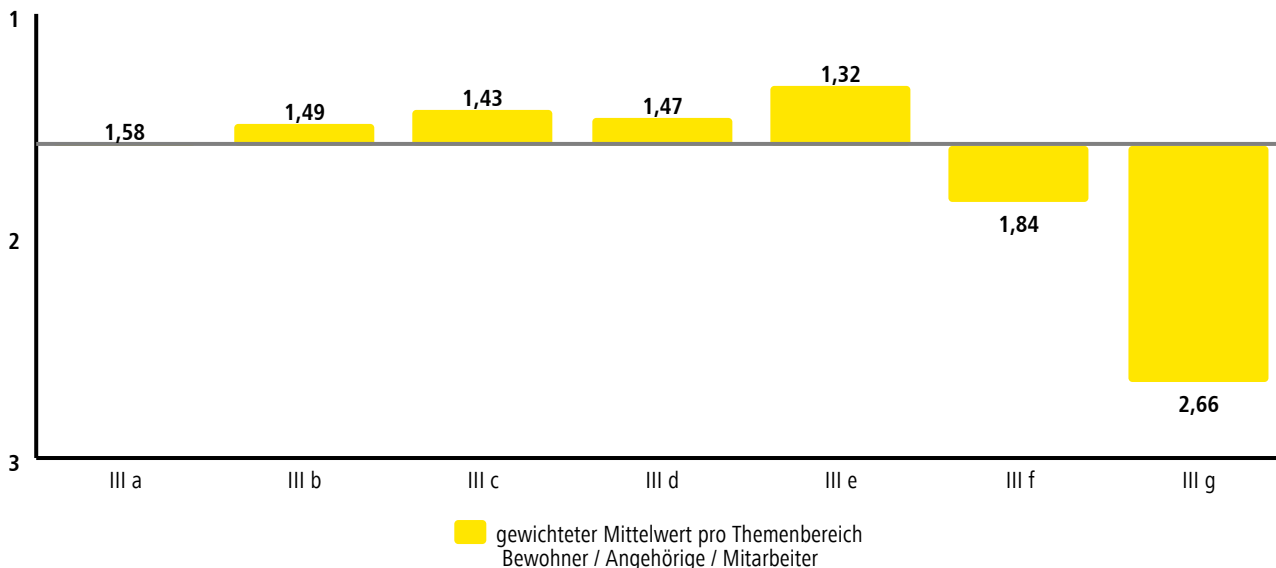
Aus Sicht aller Befragten, insbesondere jedoch der Mitarbeiter, haben die Mitarbeiter eher selten Zeit, in Ruhe auch mal ein kurzes Gespräch zu führen (Item *IIc, Mittelwert 1,98, Mitarbeiter 2,73, Angehörige 1,77, Bewohner 1,76*). Auch das Item *IIf, Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegengebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?* wird nur mit 1,79 bewertet.

Das zusammenfassende Item *IIg*, zeigt jedoch mit einem Mittelwert von 1,56, dass die Befragten insgesamt mit der Atmosphäre im Haus zufrieden sind.

Stärken – Schwächen

III Information

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,59



Frage	Mittelwert	Std-Abw.
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,58	0,81
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,49	0,69
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,43	0,63
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,47	0,70
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,32	0,57
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,84	1,00
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	2,66	1,50

Hinweis:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung).

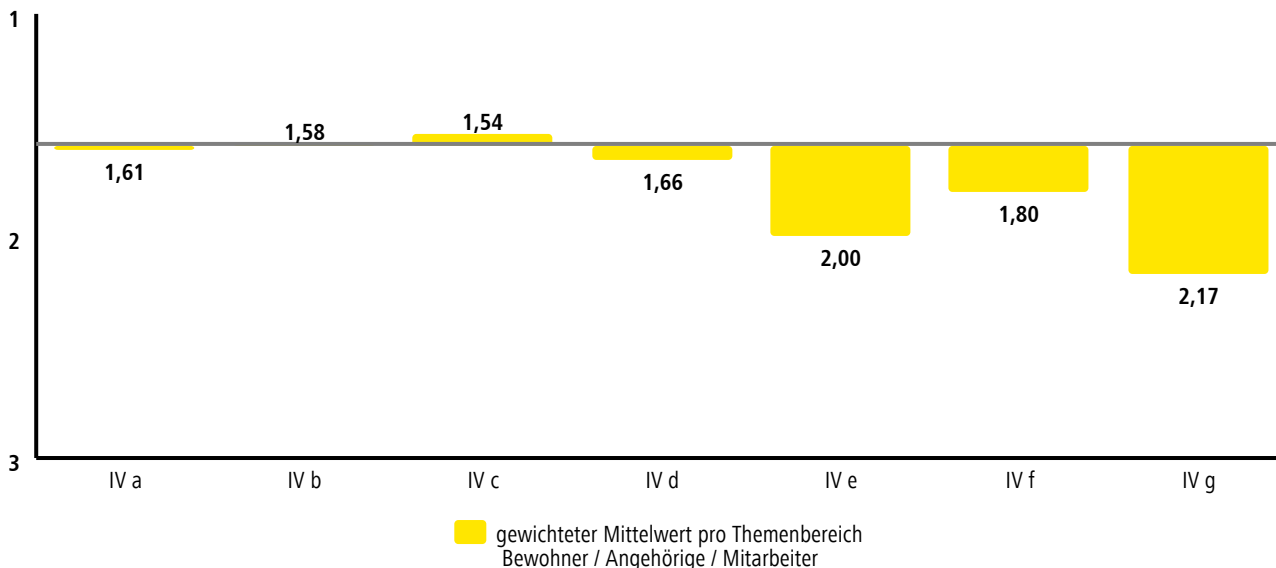
Den mit 1,32 höchsten Mittelwert in diesem Themenbereich erreicht das Item IIIe, *Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?* Mit 1,08 geben die Angehörigen hier ihre positivste Bewertung aller Items.

Item IIIg über das seelsorgerische Angebot schneidet in der gesamten Befragung mit dem niedrigsten Mittelwert ab. Mit 2,66 liegt der Wert deutlich unter dem aktuellen Benchmarkwert von 1,88 für dieses Item. Alle drei Befragtengruppen vergeben hier eine ihrer niedrigsten Noten (Mitarbeiter 3,0, Bewohner 2,67 und Angehörige 2,29). Dieses Item wurde schon in der letzten Befragung 2009 mit einem kritischen Wert von 2,02 bewertet. An dieser Stelle besteht eindeutig Handlungsbedarf.

Stärken – Schwächen

IV Hauswirtschaft

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,59



Frage	Mittelwert	Std-Abw.
IV a Ist es im Haus immer sauber?	1,61	0,72
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	1,58	0,73
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,54	0,75
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	1,66	0,80
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,00	1,16
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,80	0,91
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	2,17	1,44

Hinweis:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung).

Der Themenbereich *IV Hauswirtschaft* schneidet bei den meisten Heim-Kundenbefragungen mit den niedrigsten Ergebnissen ab, hier mit dem zweitniedrigsten Mittelwert der Themenbereiche von 1,75. Der aktuelle Benchmarkwert für diesen Bereich liegt bei 2,15.

Mit durchschnittlichen 1,61 und 1,58 werden Sauberkeit und Geruch in Hause bewertet. Mitarbeiter urteilen etwas kritischer (2,05 und 1,91), gegenüber der positiven Wahrnehmung der Bewohner und Angehörigen. Im Benchmarkvergleich schneidet die Einrichtung sehr positiv ab, die Benchmarkwerte dieser Items betragen 1,94 bzw. 2,11.

Die Wäscheversorgung im Hause wird mit einem überdurchschnittlichen Wert von 1,54 deutlich gelobt (Item IVc), besonders, wenn man dieses Ergebnis mit dem Benchmark vergleicht. Der aktuelle Benchmarkwert des Items ist deutlich niedriger: 2,41.

Es sollte im Benchmarkvergleich positiv hervorgehoben werden, dass das Essen den Bewohnern anscheinend gut schmeckt (Item IVd, Mittelwert 1,66, Benchmarkwert 2,26).

Bewohner äußern jedoch mit ihrem zweitniedrigsten Wert von 2,18 Kritik darüber, dass ihre Wünsche bei Speisen nicht berücksichtigt werden (Item IVe). Auch Mitarbeiter vergeben hier eine unterdurchschnittliche Bewertung von 2,05. Der gewichtete Mittelwert von 2,00 liegt zwar über dem Benchmarkwert von 2,23, sollte jedoch beachtet werden. Auch im Vergleich zur Befragung in 2009 zeigt sich hier eine Verschlechterung um 0,29 (Mittelwert in 2009 1,71).

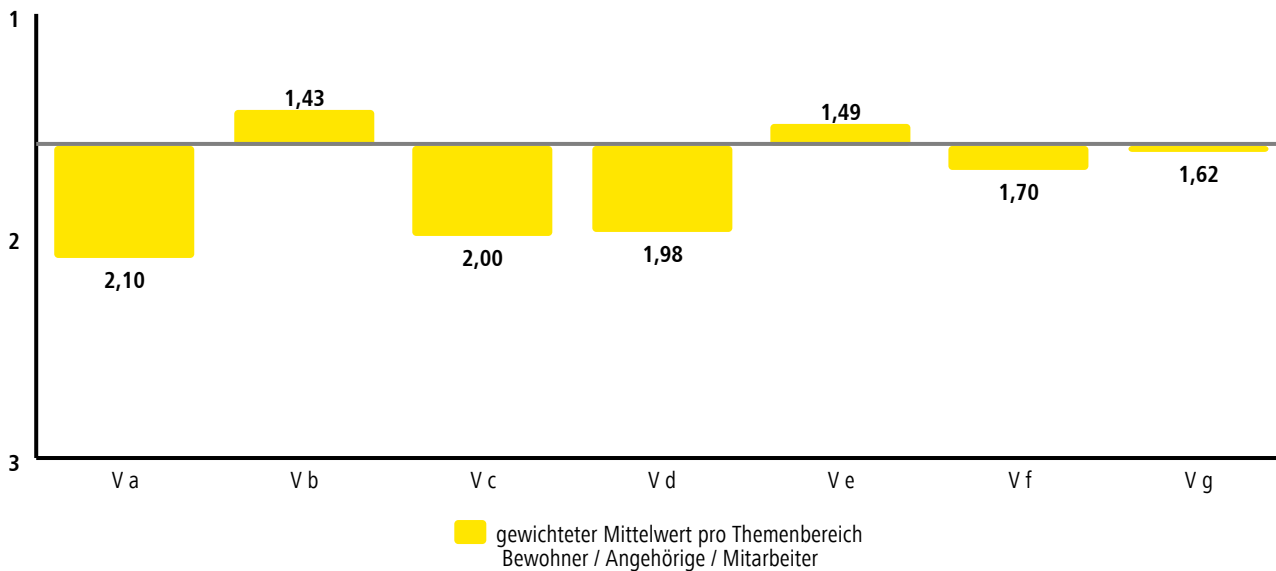
Mitarbeiter tun mit einem Mittelwert von 2,35 kund, dass ihrer Wahrnehmung nach der Service beim Essen nicht den Vorstellungen der Bewohner entspricht (Item IVf). Der gewichtete Mittelwert von 1,80 liegt unter dem Gesamtmittelwert von 1,59, aber über dem Benchmarkwert von 2,09.

Item IVg, ob Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen und zu trinken bekommen können, erhält den zweitniedrigsten Mittelwert aller Items der aktuellen Befragung. Somit liegt er deutlich unter dem aktuellen Benchmarkwert von 1,99 für dieses Item. Besonders Mitarbeiter äußern sich hier kritisch mit einem Mittelwert von 2,95. Das Thema sollte eventuell diskutiert werden.

Stärken – Schwächen

V Pflege

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,59



Frage	Mittelwert	Std-Abw.
Va Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	2,10	1,04
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,43	0,84
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	2,00	1,16
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	1,98	0,88
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,49	0,79
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,70	0,87
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,62	0,79

Hinweis:
 Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung).

Der Themenbereich *V Pflege* schließt mit dem insgesamt niedrigsten Mittelwert von 1,77 aller sechs Themenbereiche ab, liegt jedoch damit über dem Benchmarkwert von 1,97.

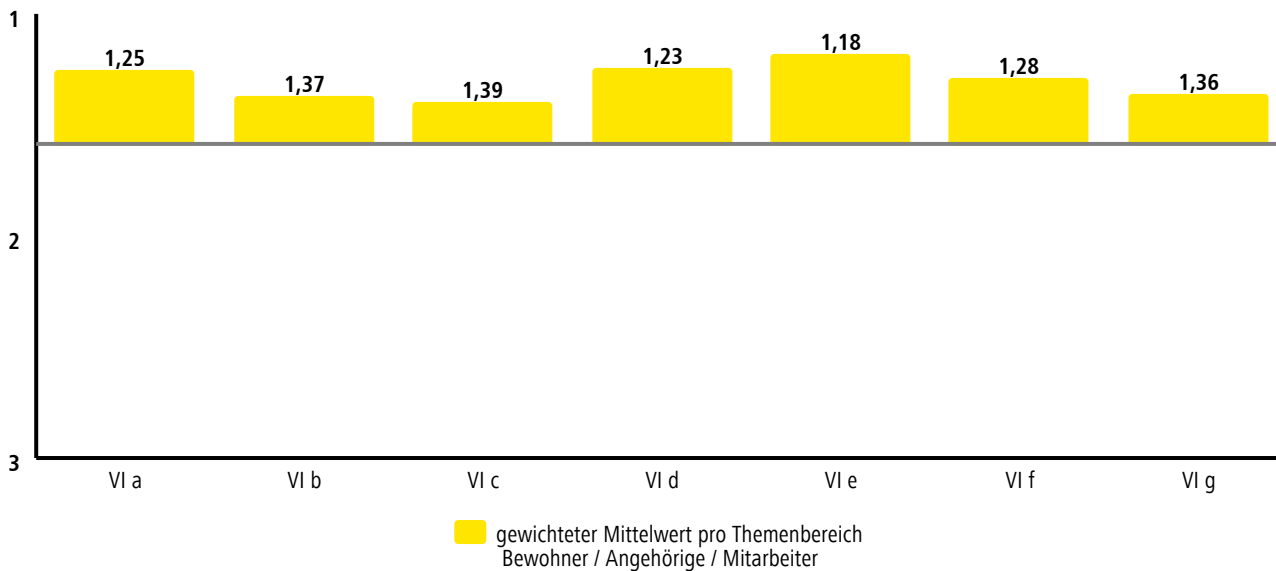
Alle drei Befragtengruppen sehen es anscheinend als eher nicht gegeben, dass die Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf haben (Item Va, Mittelwert 2,10). Angehörige vergeben hier ihre zweitniedrigste Bewertung von 2,11. Im Vergleich zur letzten Befragung ist zwar eine leichte Verbesserung eingetreten (Mittelwert 2009 2,19), mit dem Benchmarkwert von 1,99 verglichen zeigt sich jedoch weiterhin Verbesserungspotential.

Die respektvolle Behandlung der Bewohner (Item Vb) wird mit 1,43 einheitlich bestätigt. Auch Item Ve, ob Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen können, wie sie es möchten, wird mit 1,49 positiv gesehen. An dieser Stelle ist eine deutliche Verbesserung im Vergleich zur Befragung 2009 zu verzeichnen, der damalige Mittelwert lag bei 1,86.

Stärken – Schwächen

VI Allgemeines

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,59



Frage	Mittelwert	Std-Abw.
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,25	0,46
VI b Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,37	0,66
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,39	0,56
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,23	0,43
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,18	0,38
VI f Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,28	0,63
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,36	0,54

Hinweis:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung).

Im Themenbereich *VI Allgemeines* schneiden alle Bewertungen der Items überdurchschnittlich ab. Der sehr gute Mittelwert von 1,29 liegt deutlich über dem aktuellen Benchmarkwert von 1,75 für diesen Bereich.

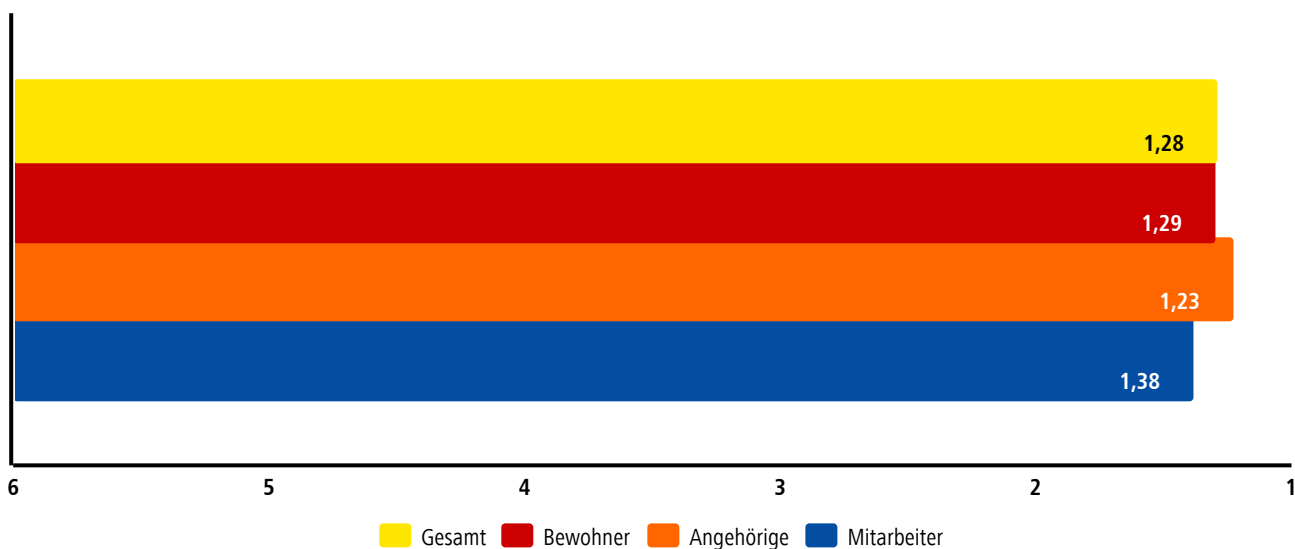
Den insgesamt höchsten und dritthöchsten Mittelwert erreichen in der aktuellen Zufriedenheitsbefragung die Items VIe, *Hat das Haus einen guten Ruf?* (1,18) und VIId, *Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?* (1,23).

Bewohner und Angehörige fühlen sich sicher im Haus (VIa 1,25). Die Kompetenz der Leitungskräfte (VIb 1,37) und die Qualifikation der Mitarbeiter (VIc 1,39) werden anerkannt.

Gesamtzufriedenheit

Die Befragung schließt ab mit zwei Fragen nach der Gesamtzufriedenheit, zuerst über den "Umweg" der Weiterempfehlungsabsicht, Item VI f.

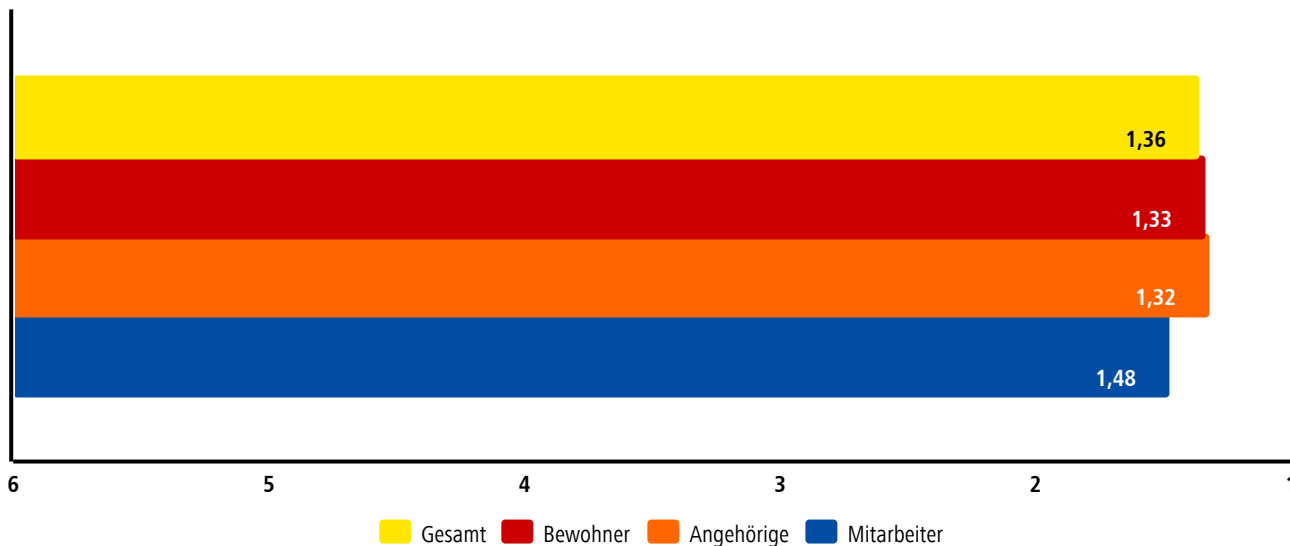
Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?



Ausdruck für eine sehr hohe Weiterempfehlungsbereitschaft ist der sehr gute Mittelwert von 1,28. Der aktuelle Benchmarkwert für dieses Item liegt bei 1,90.

Gesamtzufriedenheit

Abschließend wurde noch die Frage nach der Gesamtzufriedenheit gestellt, Item VI g.
Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?



Die Gesamtzufriedenheit der Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter mit der Einrichtung wird mit einem sehr guten Mittelwert von 1,36 bewertet. Somit liegt die Bewertung deutlich über dem aktuellen Benchmarkwert von 1,81 für dieses Item.

Benchmarkvergleich

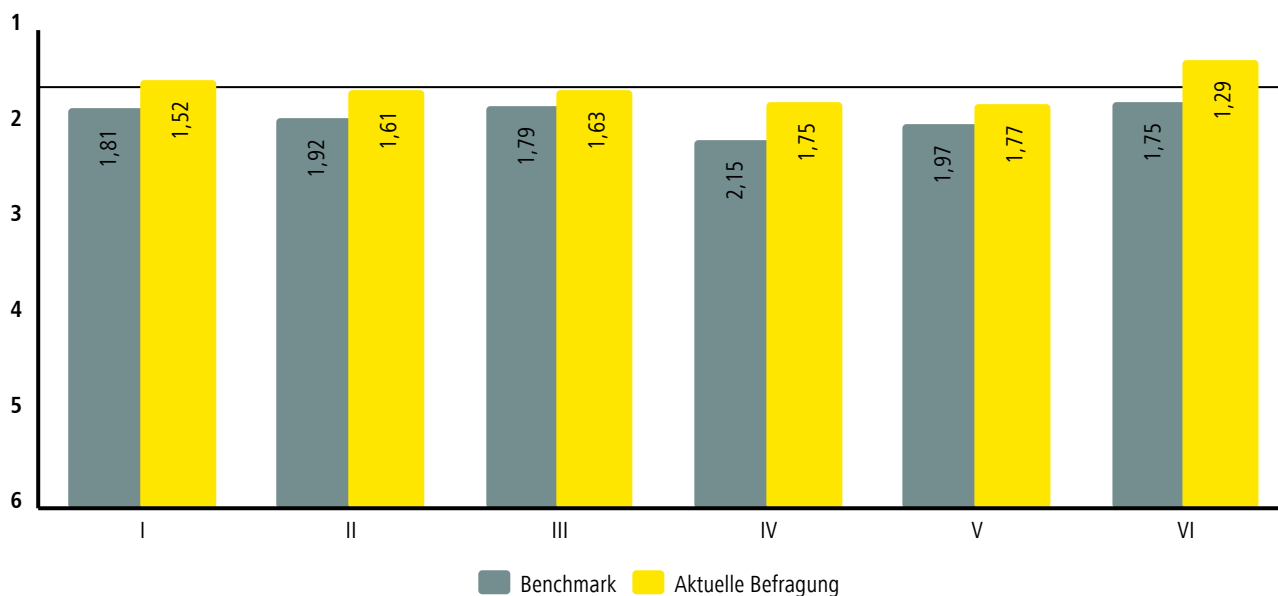
Die **Heim-Kundenbefragung** wird seit Anfang 2008 bei unterschiedlichsten Einrichtungen der vollstationären Altenpflege durchgeführt. Der nachfolgende Benchmarkvergleich stellt die Mittelwerte über alle bisher im Rahmen der Heim-Kundenbefragung erfolgten Befragungen dar. Die in diesem Benchmarkvergleich dargestellten Wertungen geben lediglich eine Zusammenfassung der Ergebnisse bisher durchgeführten Befragungen wider. Die Daten erlauben keine gesicherte Erkenntnis über grundsätzliche Branchenkennzahlen sondern dienen zur vertieften Interpretation der hausspezifischen Ergebnisse.

Der Gesamtbenchmark beruht auf folgenden Daten.

Bisher durchgeführte Projekte	225
Bisher befragte Personen insgesamt	24.673
- davon Bewohner	8.949
- davon Angehörige	9.547
- davon Mitarbeiter	6.177

Über alle 42 Items und alle Befragten ergibt sich ein Gesamtbenchmarkwert von 1,89.

Benchmarkvergleich pro Themenbereich gemessen am Gesamtmittelwert 1,59.

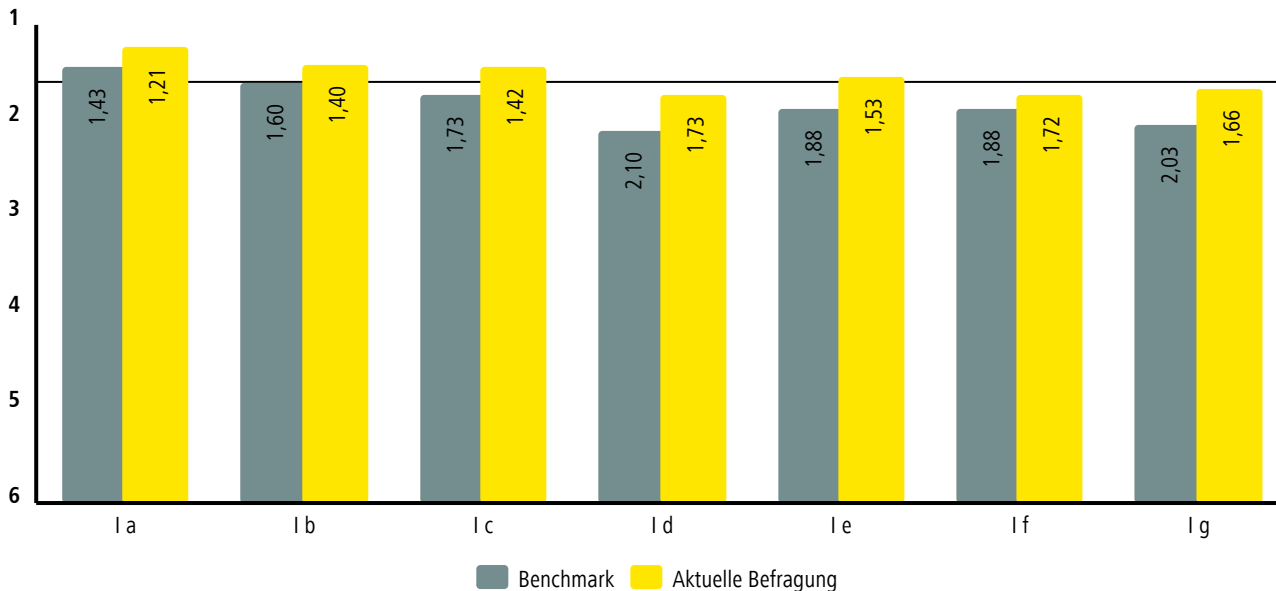


Im Folgenden finden Sie die aktuellen Ergebnisse im Vergleich zu den jeweiligen Benchmarkwerten pro Item. Die Benchmarkwerte werden immer grau dargestellt.

Benchmarkvergleich

I Erste Eindrücke

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,59

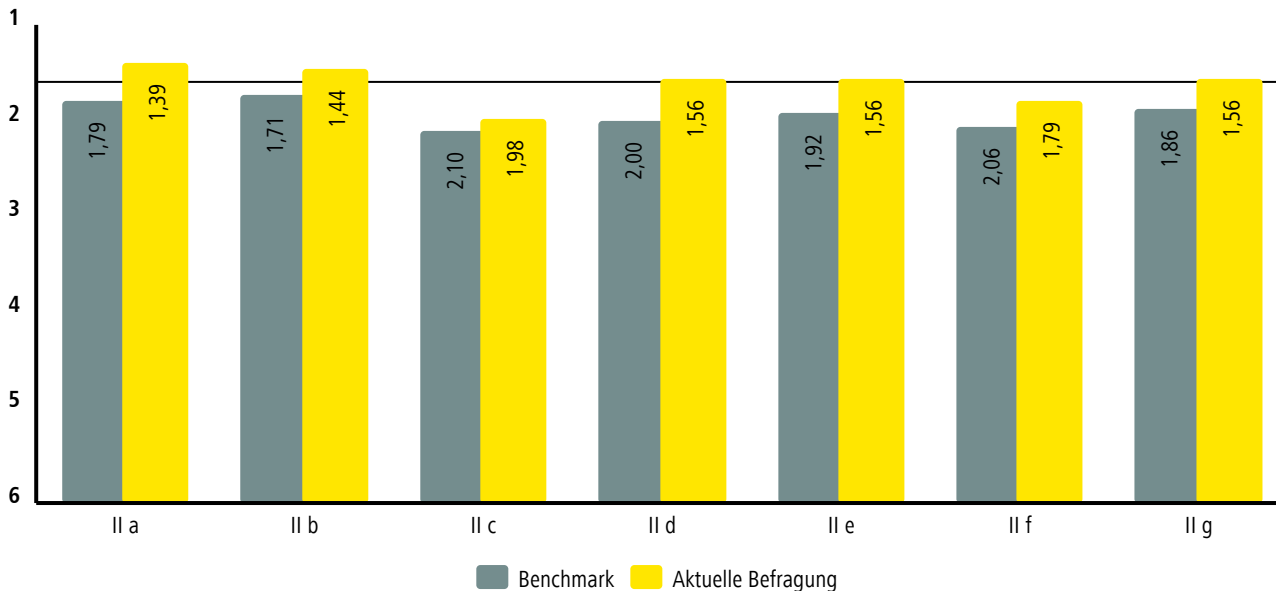


Frage	Benchmark	Aktuell
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,43	1,21
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,60	1,40
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,73	1,42
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	2,10	1,73
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,88	1,53
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,88	1,72
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	2,03	1,66

Benchmarkvergleich

II Atmosphäre

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,59

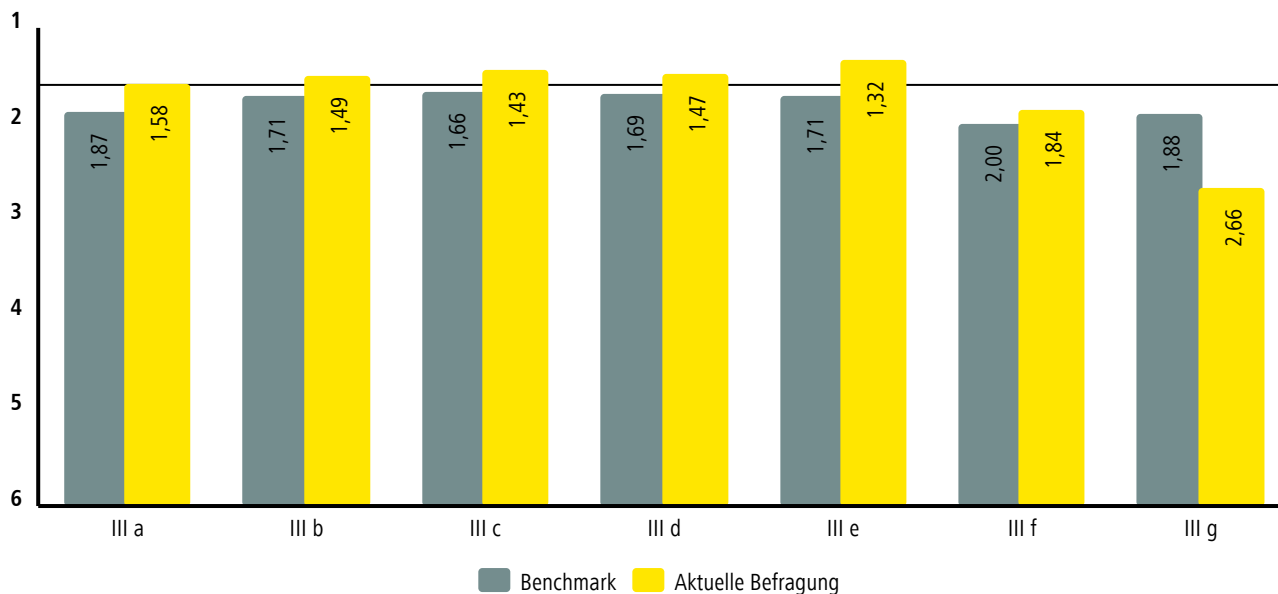


Frage	Benchmark	Aktuell
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,79	1,39
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,71	1,44
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	2,10	1,98
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	2,00	1,56
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,92	1,56
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	2,06	1,79
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,86	1,56

Benchmarkvergleich

III Information

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,59

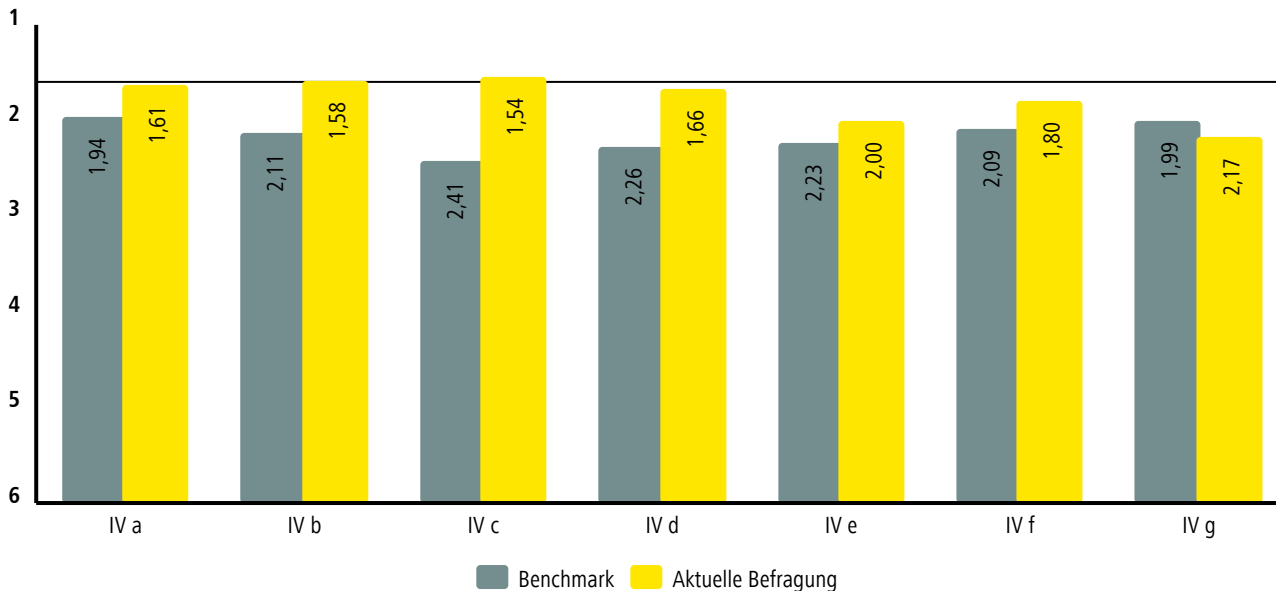


Frage	Benchmark	Aktuell
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,87	1,58
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,71	1,49
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,66	1,43
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,69	1,47
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,71	1,32
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	2,00	1,84
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	1,88	2,66

Benchmarkvergleich

IV Hauswirtschaft

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,59

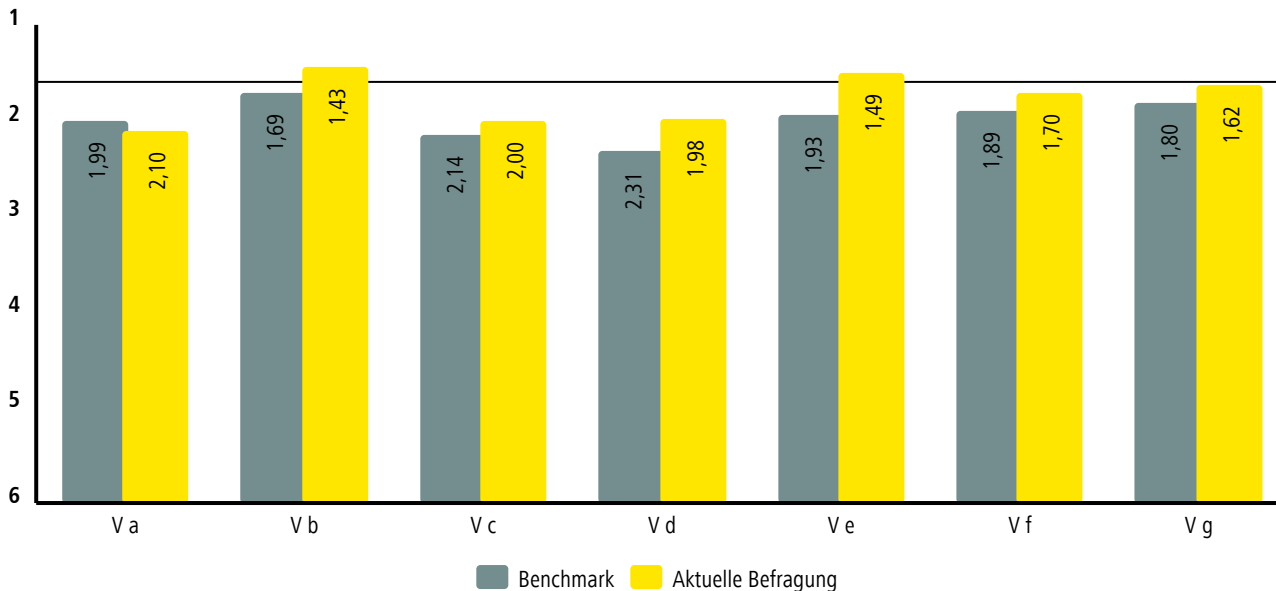


Frage	Benchmark	Aktuell
IV a Ist es im Haus immer sauber?	1,94	1,61
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	2,11	1,58
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	2,41	1,54
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,26	1,66
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,23	2,00
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	2,09	1,80
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,99	2,17

Benchmarkvergleich

V Pflege

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,59

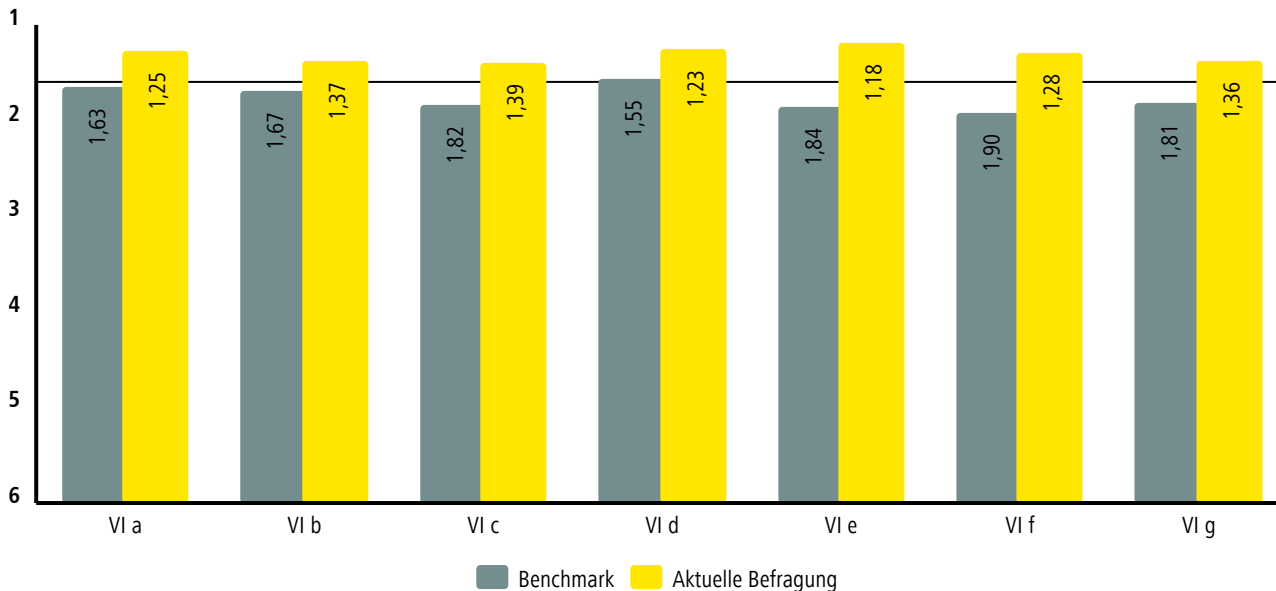


Frage	Benchmark	Aktuell
Va Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	1,99	2,10
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,69	1,43
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	2,14	2,00
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	2,31	1,98
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,93	1,49
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,89	1,70
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,80	1,62

Benchmarkvergleich

VI Allgemeines

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,59



Frage	Benchmark	Aktuell
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,63	1,25
VI b Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,67	1,37
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,82	1,39
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,55	1,23
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,84	1,18
VI f Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,90	1,28
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,81	1,36

Entwicklungsvergleich

Auf den folgenden Seiten werden die aktuellen Ergebnisse mit den Ergebnissen der letzten zwei Heim-Kundenbefragungen in der Einrichtung jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt und verglichen.

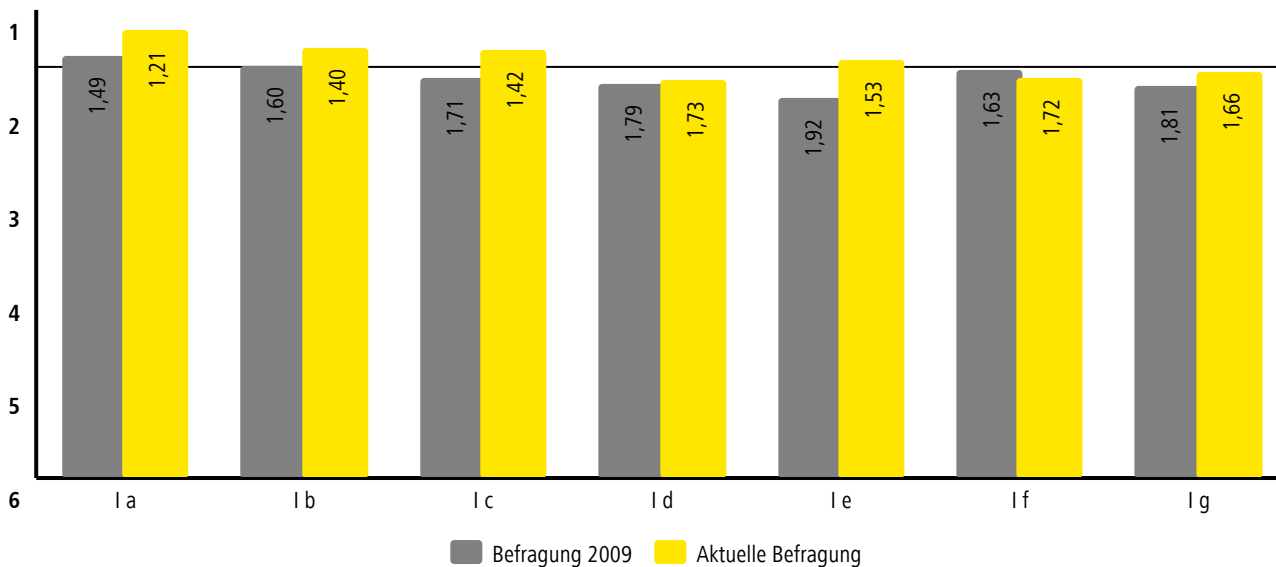
Die Ergebnisse sind jeweils in der Reihenfolge der einzelnen Themenbereiche sortiert.

- I Erste Eindrücke
- II Atmosphäre
- III Information
- IV Hauswirtschaft
- V Pflege
- VI Allgemeines

Entwicklungsvergleich

I Erste Eindrücke

Entwicklungsvergleich Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,59

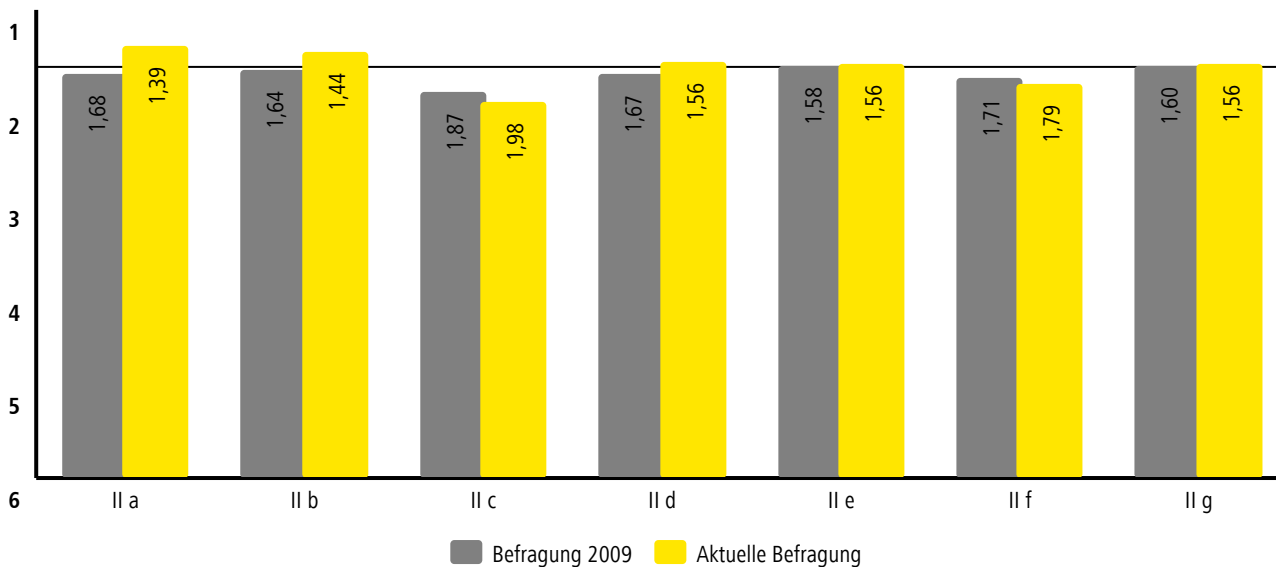


Frage	2009	aktuell
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,49	1,21
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,60	1,40
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,71	1,42
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,79	1,73
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,92	1,53
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,63	1,72
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,81	1,66

Entwicklungsvergleich

II Atmosphäre

Entwicklungsvergleich Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,59

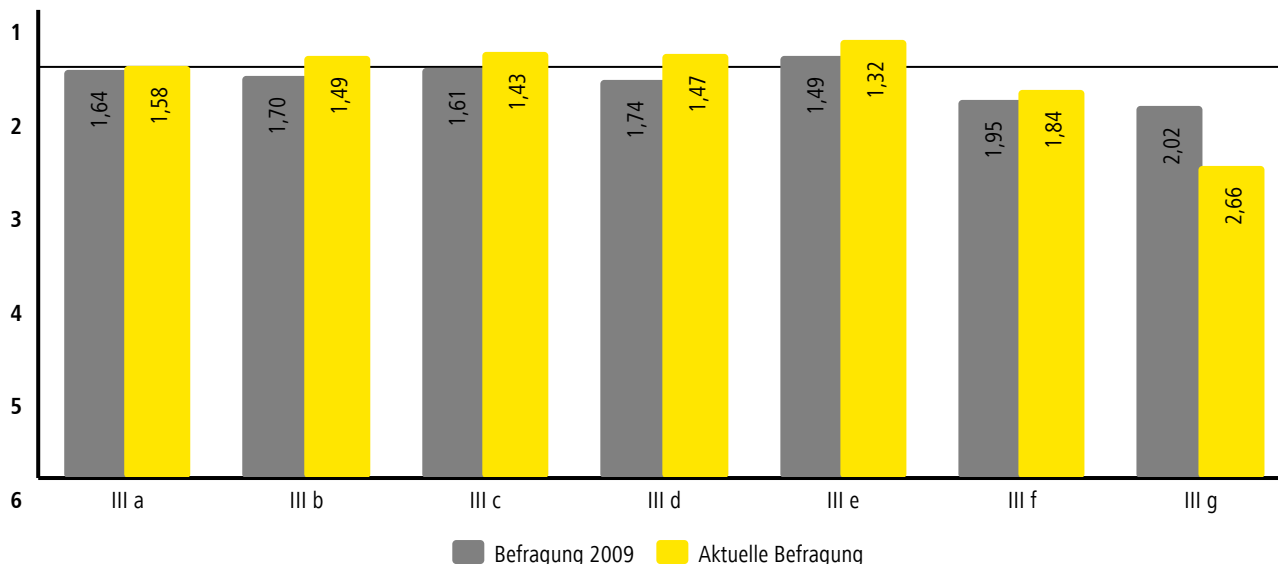


Frage	2009	aktuell
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,68	1,39
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,64	1,44
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,87	1,98
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,67	1,56
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,58	1,56
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,71	1,79
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,60	1,56

Entwicklungsvergleich

III Information

Entwicklungsvergleich Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,59

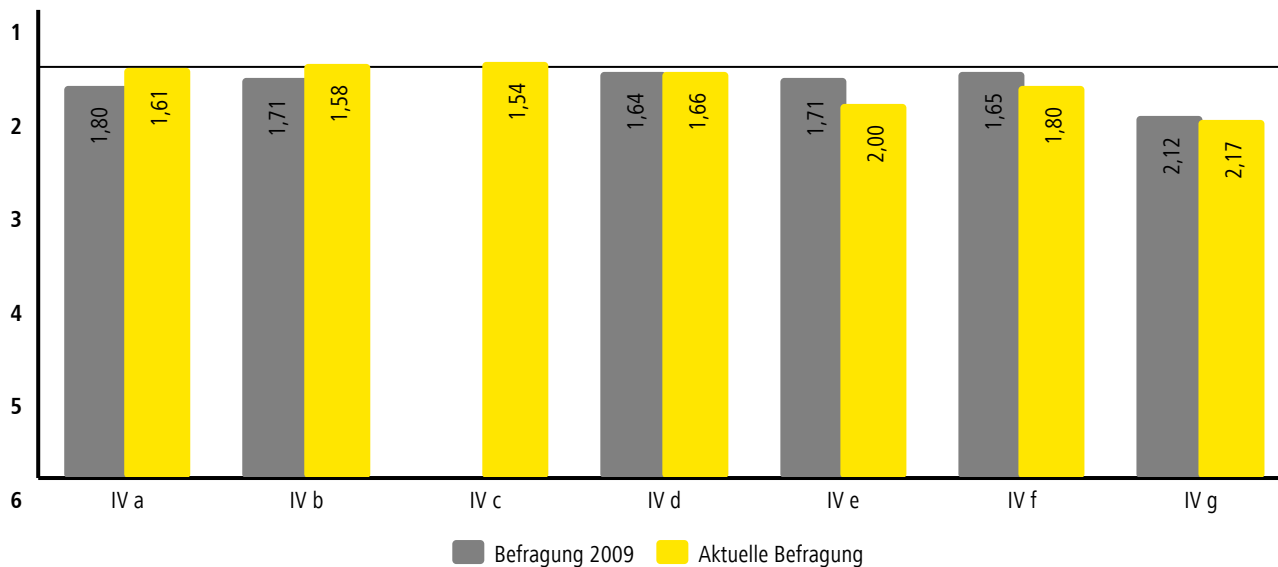


Frage	2009	aktuell
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,64	1,58
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,70	1,49
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,61	1,43
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,74	1,47
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,49	1,32
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,95	1,84
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	2,02	2,66

Entwicklungsvergleich

IV Hauswirtschaft

Entwicklungsvergleich Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,59

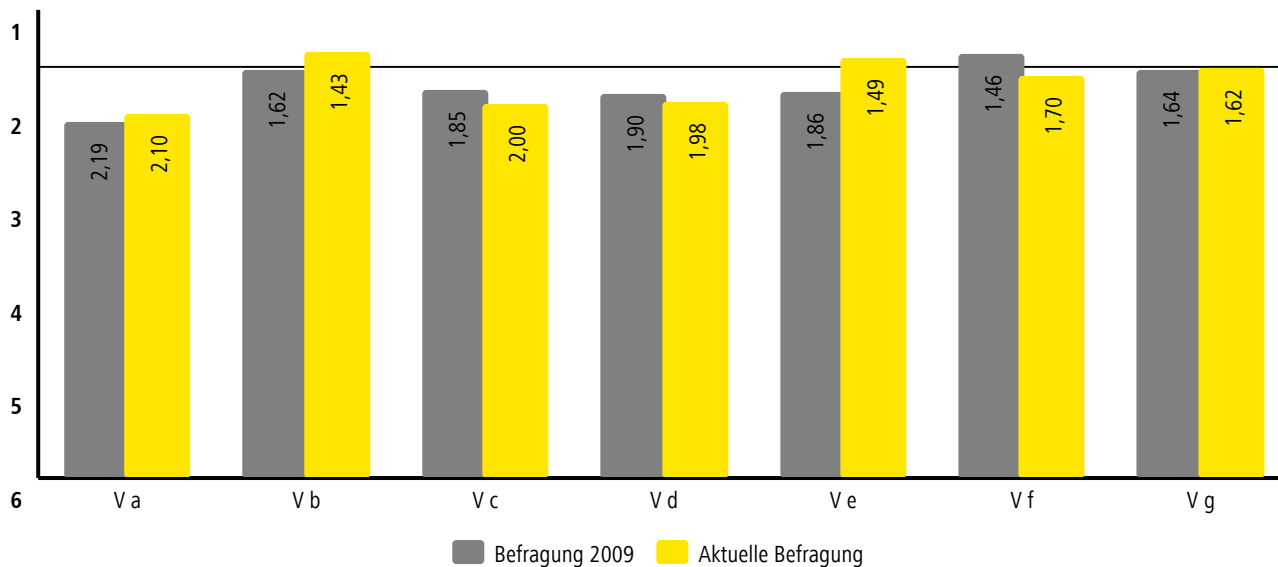


Frage	2009	aktuell
IV a Ist es im Haus immer sauber?	1,80	1,61
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	1,71	1,58
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	-	1,54
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	1,64	1,66
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	1,71	2,00
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,65	1,80
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	2,12	2,17

Entwicklungsvergleich

V Pflege

Entwicklungsvergleich Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,59

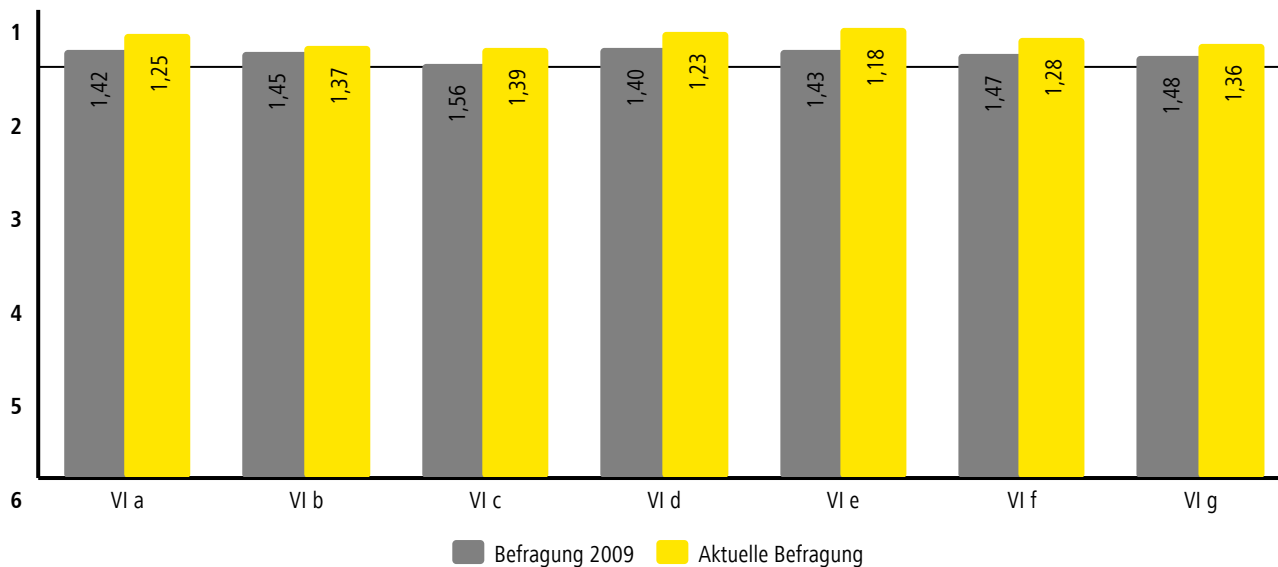


Frage	2009	aktuell
Va Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	2,19	2,10
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,62	1,43
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	1,85	2,00
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	1,90	1,98
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,86	1,49
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,46	1,70
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,64	1,62

Entwicklungsvergleich

VI Allgemeines

Entwicklungsvergleich Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,59



Frage	2009	aktuell
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,42	1,25
VI b Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,45	1,37
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,56	1,39
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,40	1,23
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,43	1,18
VI f Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,47	1,28
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,48	1,36

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

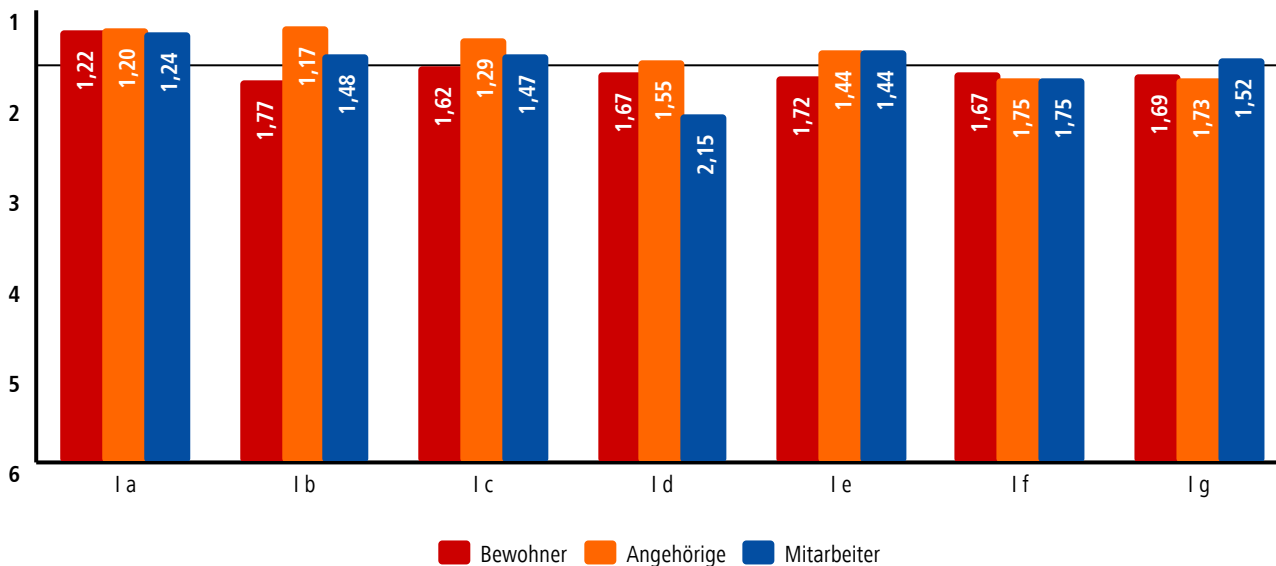
Auf den folgenden Seiten werden die Ergebnisse der befragten Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter vergleichend dargestellt.

- I Erste Eindrücke
- II Atmosphäre
- III Information
- IV Hauswirtschaft
- V Pflege
- VI Allgemeines

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

I Erste Eindrücke

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,59

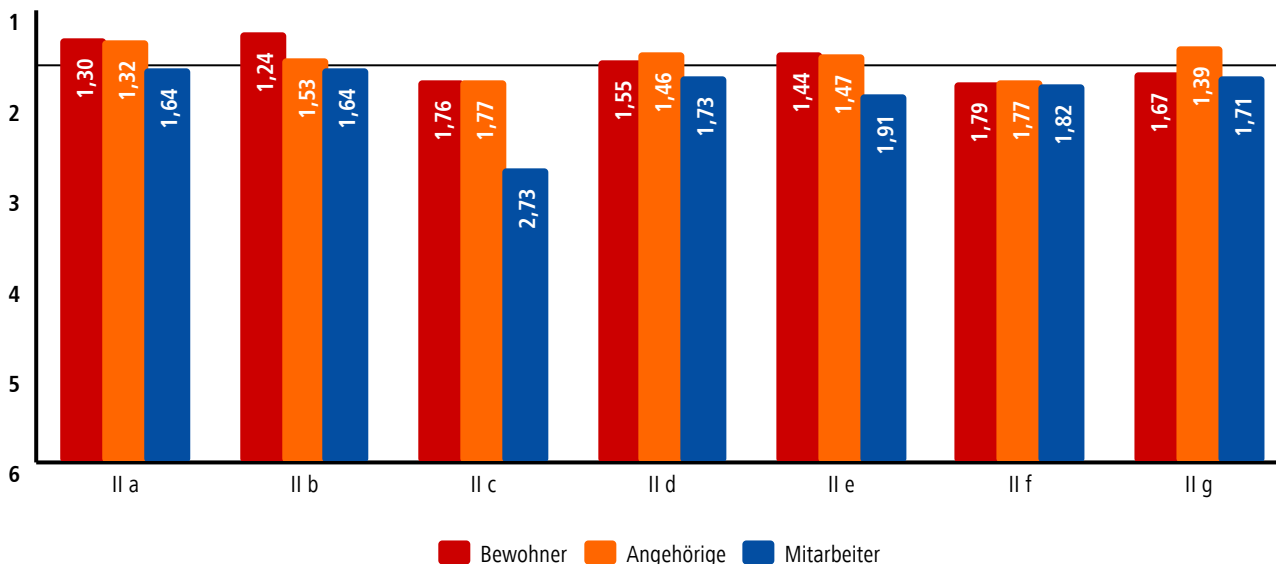


Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,22	1,20	1,24
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,77	1,17	1,48
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,62	1,29	1,47
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,67	1,55	2,15
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,72	1,44	1,44
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,67	1,75	1,75
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,69	1,73	1,52

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

II Atmosphäre

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,59

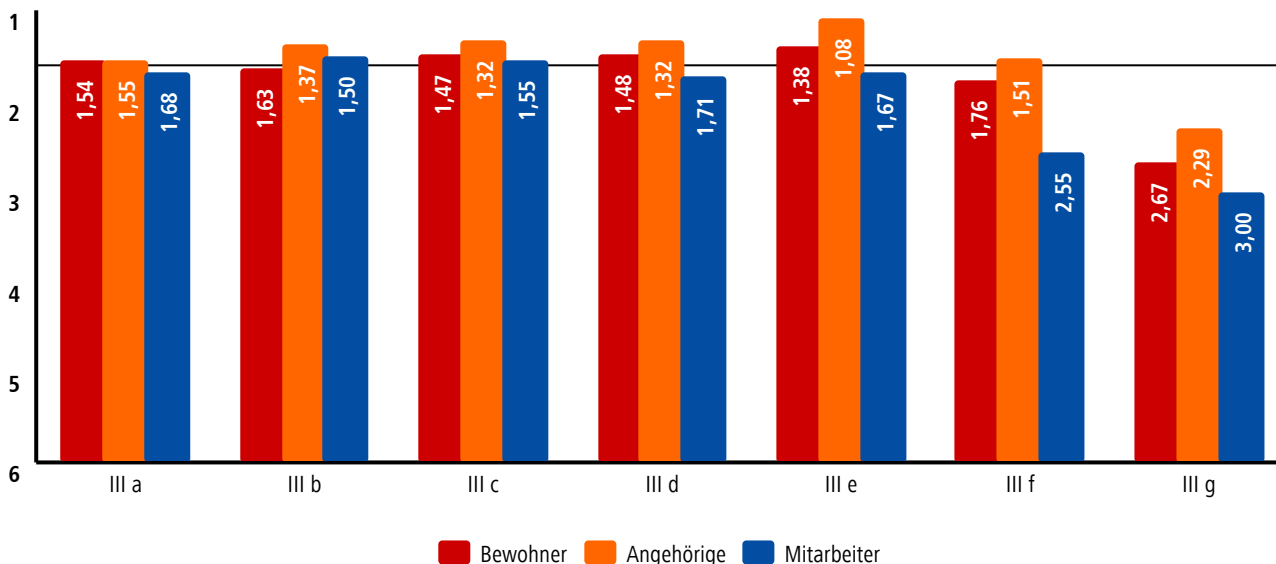


Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,30	1,32	1,64
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,24	1,53	1,64
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,76	1,77	2,73
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,55	1,46	1,73
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,44	1,47	1,91
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,79	1,77	1,82
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,67	1,39	1,71

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

III Information

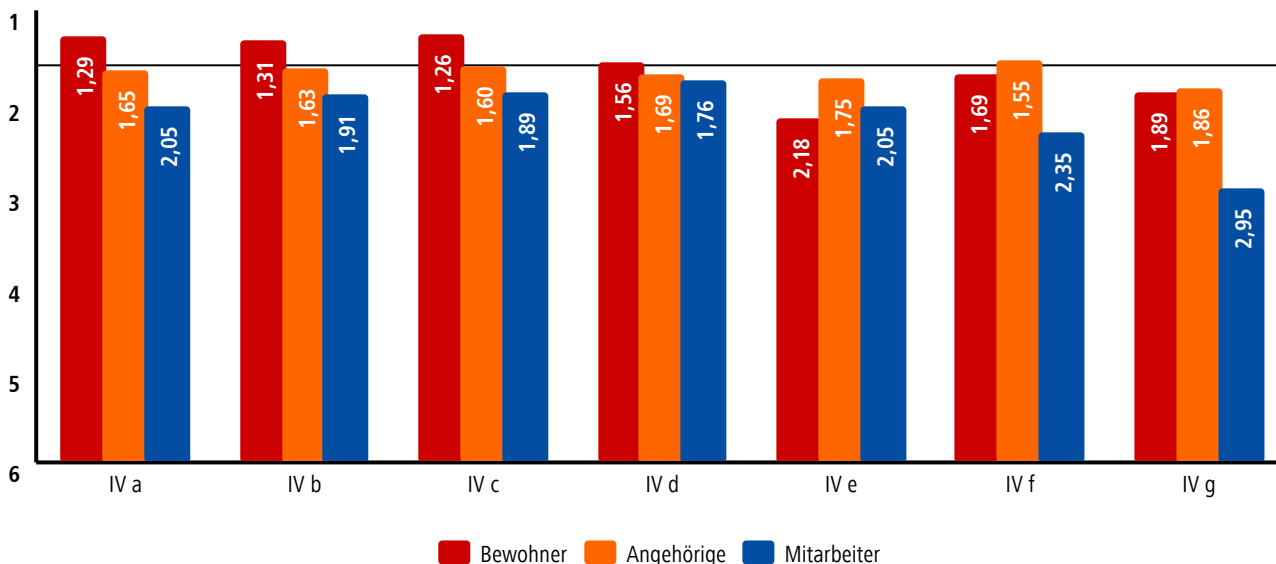
Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,59



Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,54	1,55	1,68
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,63	1,37	1,50
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,47	1,32	1,55
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,48	1,32	1,71
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,38	1,08	1,67
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,76	1,51	2,55
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	2,67	2,29	3,00

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter IV Hauswirtschaft

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,59

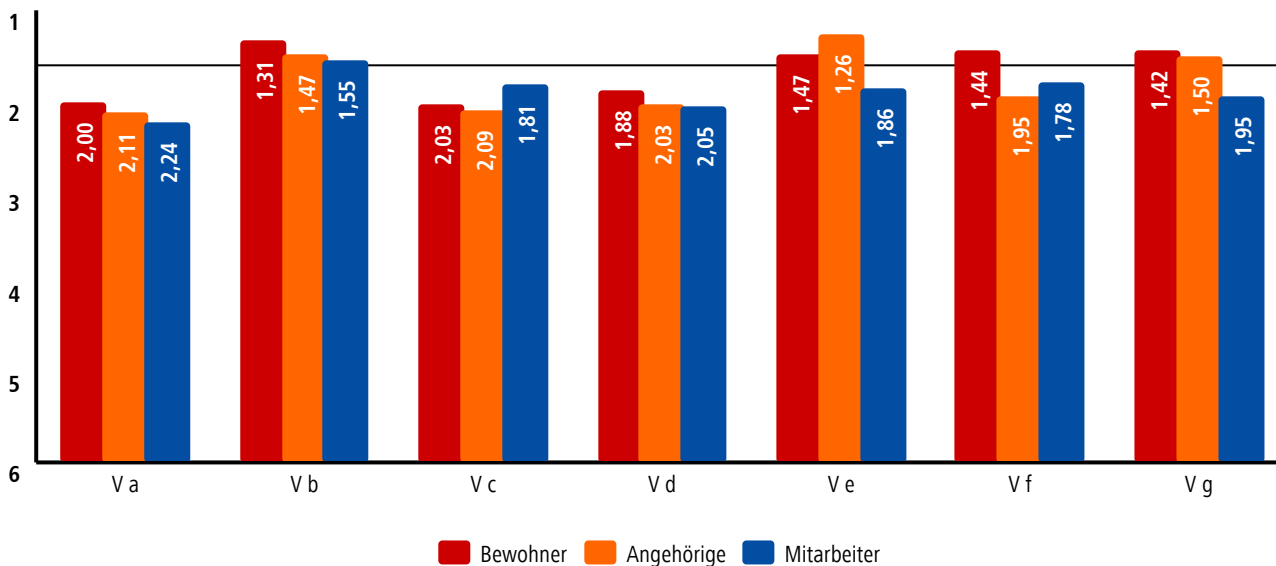


Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
IV a Ist es im Haus immer sauber?	1,29	1,65	2,05
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	1,31	1,63	1,91
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,26	1,60	1,89
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	1,56	1,69	1,76
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,18	1,75	2,05
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,69	1,55	2,35
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,89	1,86	2,95

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

V Pflege

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,59

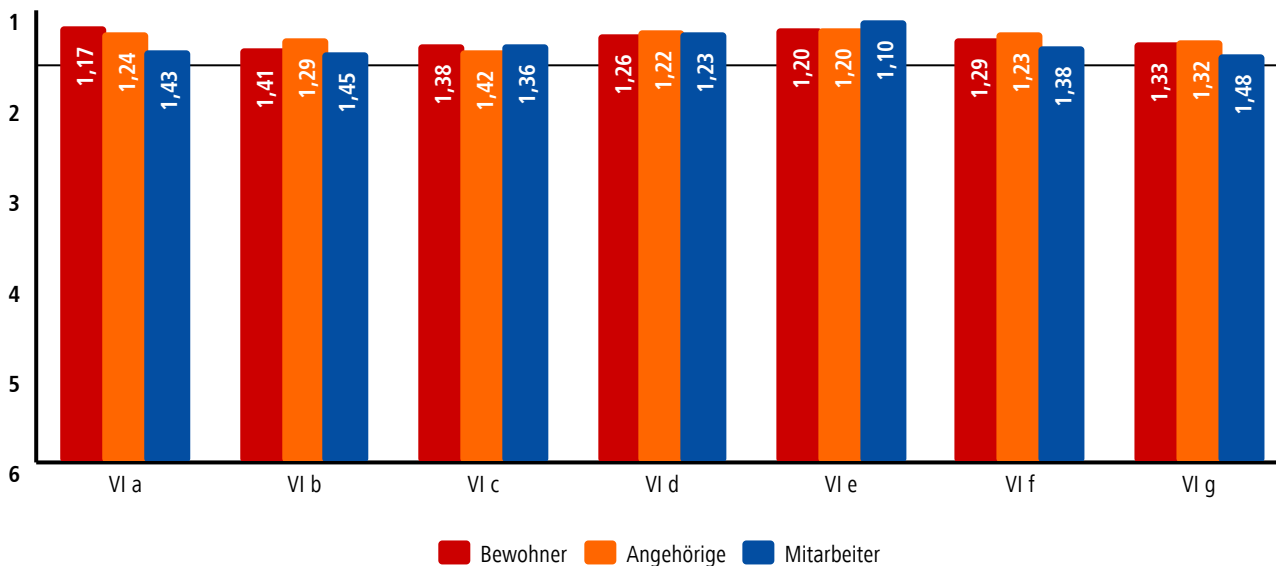


Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
Va Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	2,00	2,11	2,24
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,31	1,47	1,55
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	2,03	2,09	1,81
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	1,88	2,03	2,05
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,47	1,26	1,86
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,44	1,95	1,78
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,42	1,50	1,95

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

VI Allgemeines

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,59



Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,17	1,24	1,43
VI b Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,41	1,29	1,45
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,38	1,42	1,36
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,26	1,22	1,23
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,20	1,20	1,10
VI f Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,29	1,23	1,38
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,33	1,32	1,48

Einzelergebnisse Bewohner

Auf den folgenden Seiten werden die Einzelergebnisse der Bewohner jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt. Neben den Mittelwerten pro Frage werden auch die Standardabweichung und die Beantwortungsquote für die jeweilige Frage ausgewiesen.

Die Ergebnisse sind jeweils in der Reihenfolge der einzelnen Themenbereiche sortiert.

- I Erste Eindrücke
- II Atmosphäre
- III Information
- IV Hauswirtschaft
- V Pflege
- VI Allgemeines

Bewohner

I Erste Eindrücke



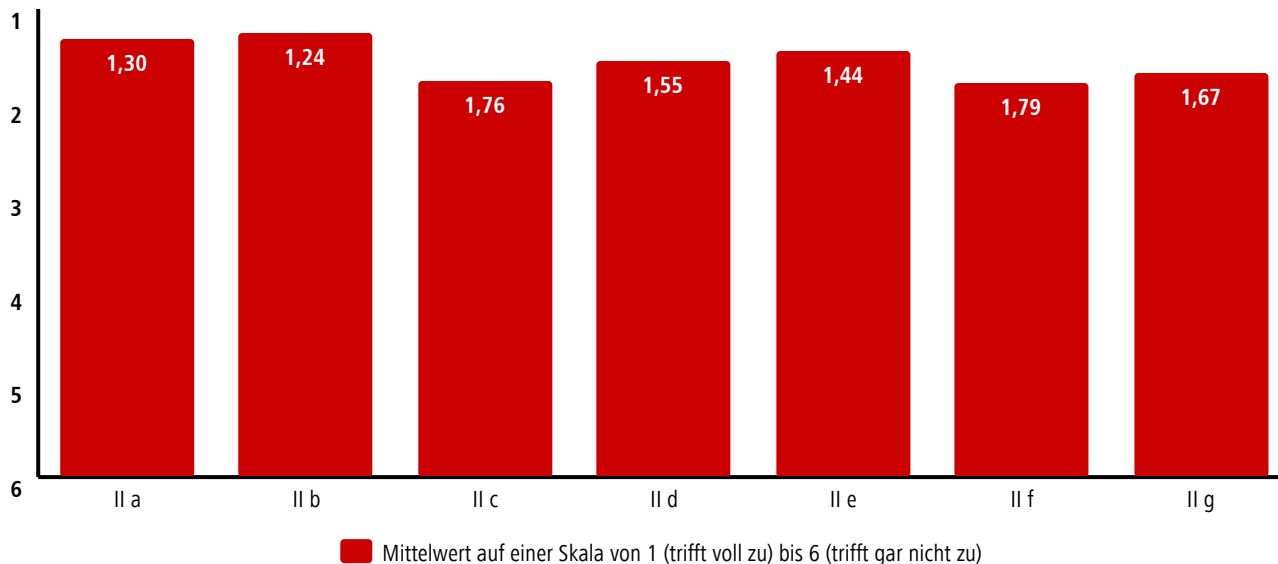
Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,22	0,72	97 %
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,77	1,11	59 %
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,62	0,74	57 %
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,67	0,96	73 %
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,72	1,00	78 %
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,67	1,04	73 %
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,69	1,14	78 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Bewohner

II Atmosphäre



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,30	0,47	89 %
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,24	0,49	100 %
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,76	1,04	100 %
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,55	1,09	84 %
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,44	0,77	97 %
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,79	1,03	76 %
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,67	0,99	97 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Bewohner

III Information

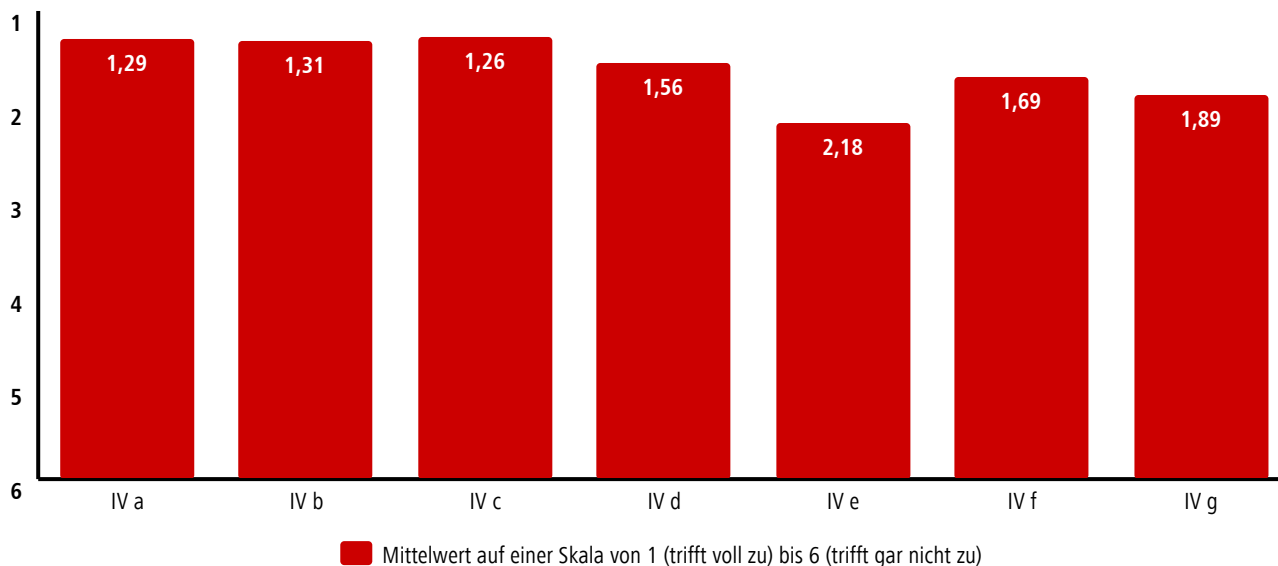


Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,54	0,89	95 %
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,63	0,89	81 %
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,47	0,75	92 %
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,48	0,71	89 %
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,38	0,55	92 %
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,76	0,90	89 %
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	2,67	1,66	65 %

Hinweise:
 Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Bewohner

IV Hauswirtschaft



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
IV a Ist es im Haus immer sauber?	1,29	0,52	95 %
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	1,31	0,63	95 %
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,26	0,67	92 %
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	1,56	0,88	97 %
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,18	1,40	92 %
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,69	1,06	86 %
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,89	1,19	73 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Die Frage IV d ist seit April 2012 in der Heim-Kundenbefragung.

Bewohner

V Pflege



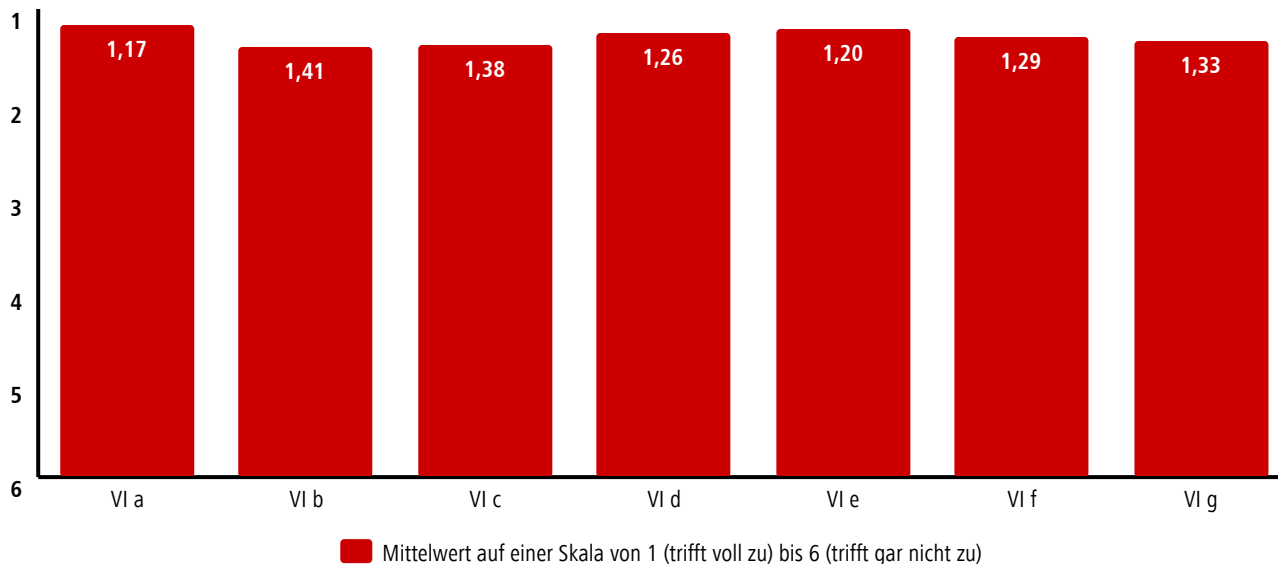
Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
Va Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	2,00	1,31	95 %
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,31	0,99	95 %
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	2,03	1,28	84 %
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	1,88	1,08	89 %
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,47	0,77	51 %
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,44	0,71	68 %
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,42	0,58	70 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Bewohner

VI Allgemeines



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,17	0,38	97 %
VI b Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,41	0,84	86 %
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,38	0,66	86 %
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,26	0,44	95 %
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,20	0,41	81 %
VI f Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,29	0,74	84 %
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,33	0,59	97 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Einzelergebnisse Angehörige

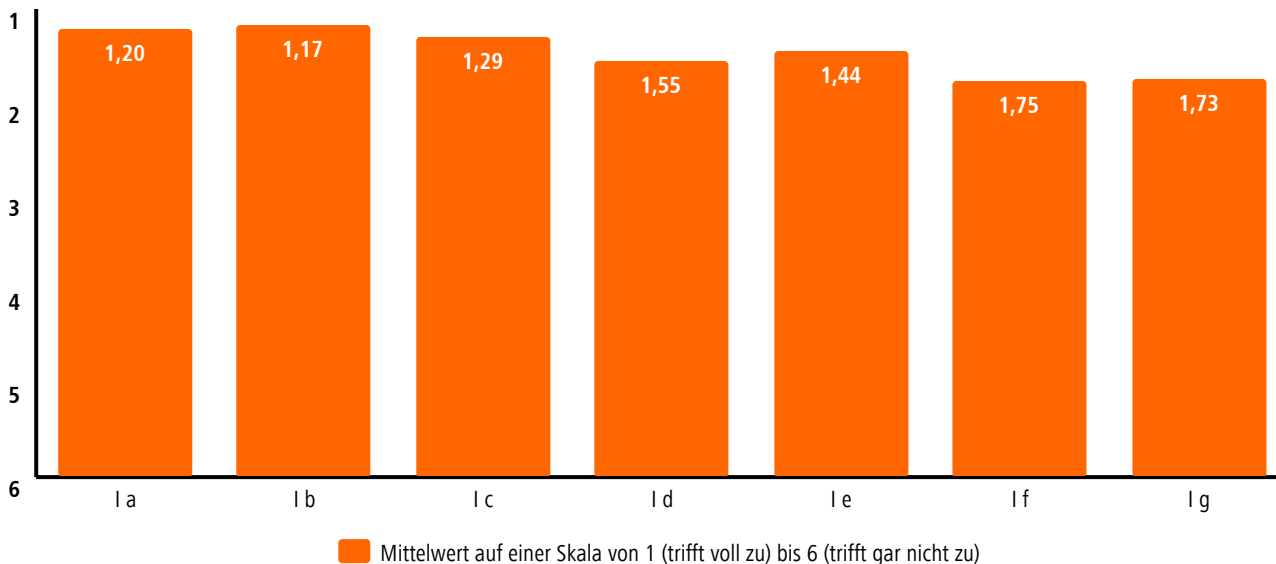
Auf den folgenden Seiten werden die Einzelergebnisse der Angehörigen jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt. Neben den Mittelwerten pro Frage werden auch die Standardabweichung und die Beantwortungsquote für die jeweilige Frage ausgewiesen.

Die Ergebnisse sind jeweils in der Reihenfolge der einzelnen Themenbereiche sortiert.

- I Erste Eindrücke
- II Atmosphäre
- III Information
- IV Hauswirtschaft
- V Pflege
- VI Allgemeines

Angehörige

I Erste Eindrücke



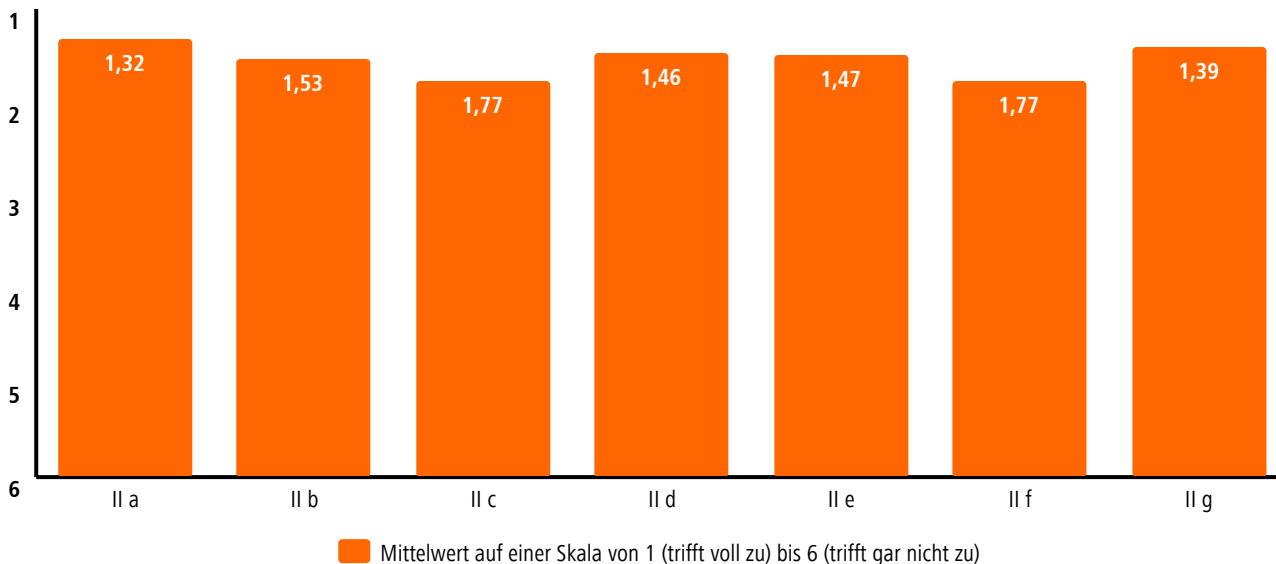
Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,20	0,40	100 %
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,17	0,50	100 %
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,29	0,60	100 %
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,55	0,69	93 %
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,44	0,63	100 %
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,75	0,98	98 %
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,73	0,58	73 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet

Angehörige

II Atmosphäre



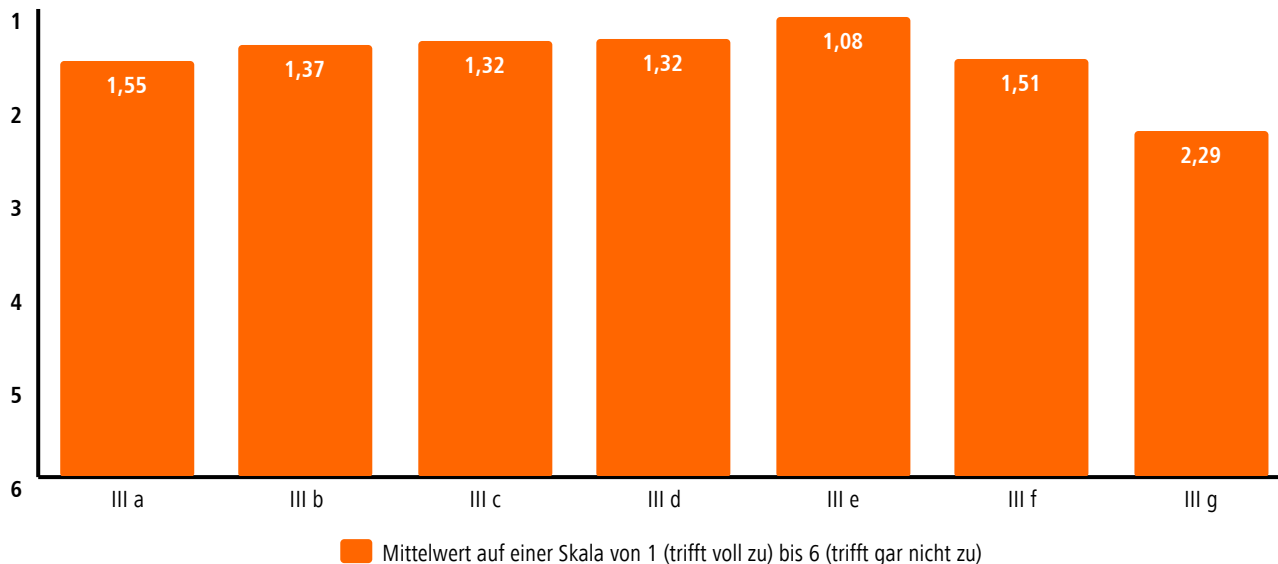
Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,32	0,47	100 %
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,53	0,74	88 %
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,77	0,93	95 %
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,46	0,69	90 %
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,47	0,56	93 %
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,77	0,77	73 %
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,39	0,59	100 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet

Angehörige

III Information



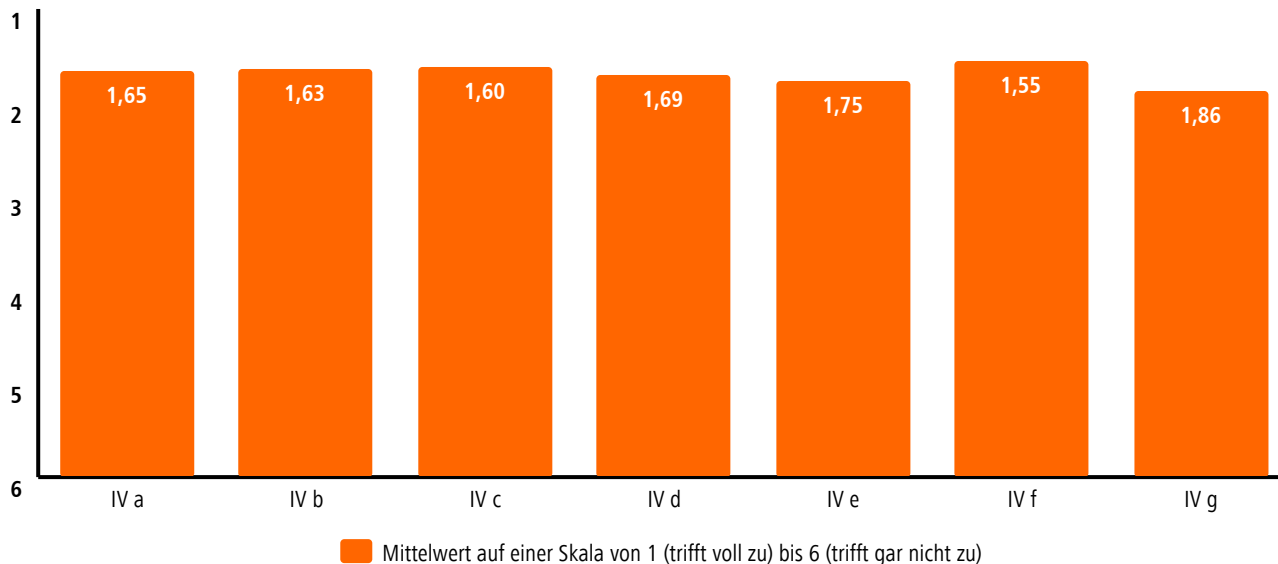
Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,55	0,76	93 %
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,37	0,49	93 %
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,32	0,47	90 %
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,32	0,62	93 %
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,08	0,27	95 %
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,51	0,70	85 %
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	2,29	1,36	41 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet

Angehörige

IV Hauswirtschaft



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
IV a Ist es im Haus immer sauber?	1,65	0,70	98 %
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	1,63	0,67	98 %
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,60	0,74	98 %
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	1,69	0,79	88 %
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	1,75	0,89	68 %
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,55	0,57	76 %
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,86	1,24	68 %

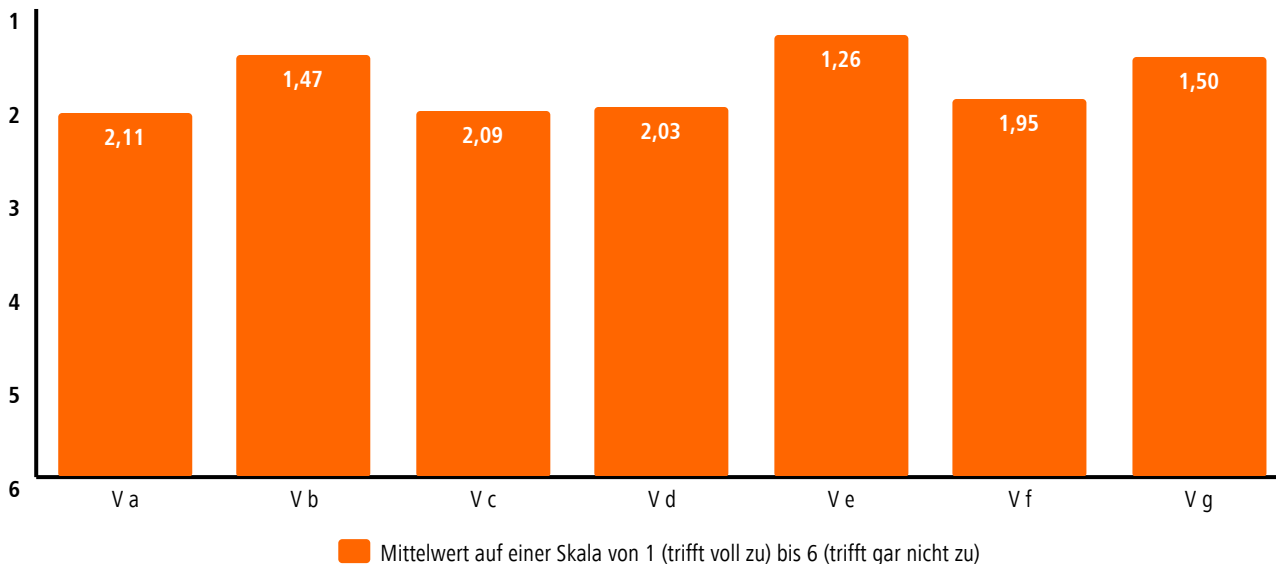
Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet

Die Frage IV d ist seit April 2012 in der Heim-Kundenbefragung.

Angehörige

V Pflege



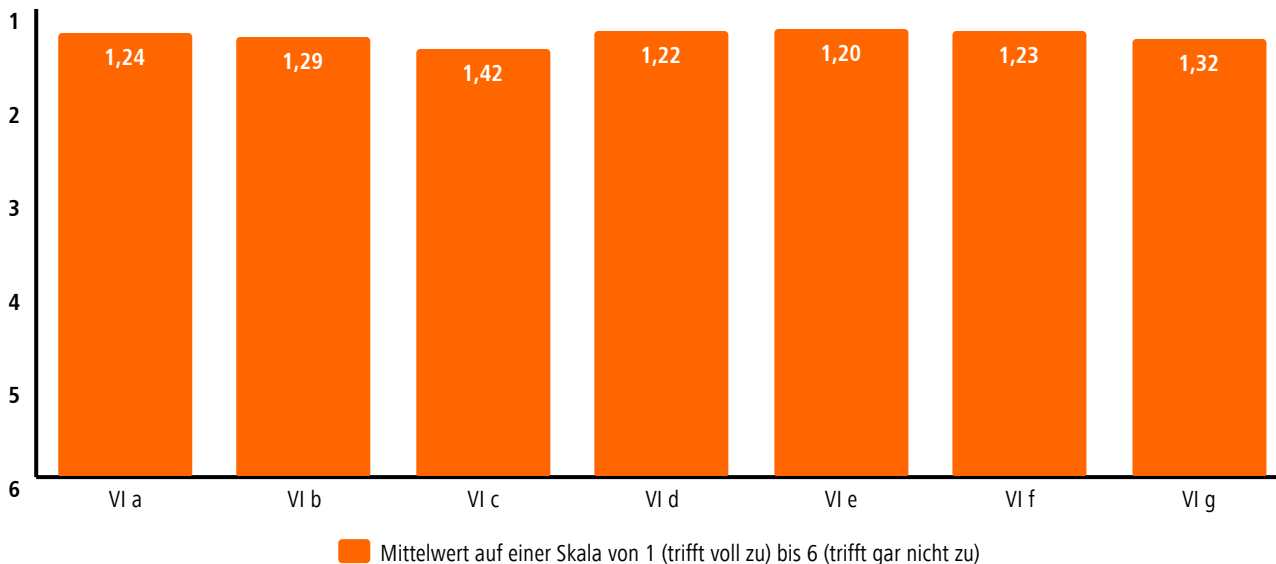
Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
Va Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	2,11	0,93	66 %
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,47	0,65	88 %
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	2,09	1,19	83 %
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	2,03	0,73	80 %
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,26	0,44	76 %
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,95	1,05	49 %
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,50	0,52	39 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet

Angehörige

VI Allgemeines



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,24	0,43	93 %
VI b Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,29	0,52	93 %
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,42	0,50	80 %
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,22	0,42	100 %
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,20	0,40	100 %
VI f Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,23	0,48	98 %
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,32	0,47	100 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet

Einzelergebnisse Mitarbeiter

Auf den folgenden Seiten werden die Einzelergebnisse der Mitarbeiter jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt. Neben den Mittelwerten pro Frage werden auch die Standardabweichung und die Beantwortungsquote für die jeweilige Frage ausgewiesen.

Die Ergebnisse sind jeweils in der Reihenfolge der einzelnen Themenbereiche sortiert.

- I Erste Eindrücke
- II Atmosphäre
- III Information
- IV Hauswirtschaft
- V Pflege
- VI Allgemeines

Mitarbeiter

I Erste Eindrücke



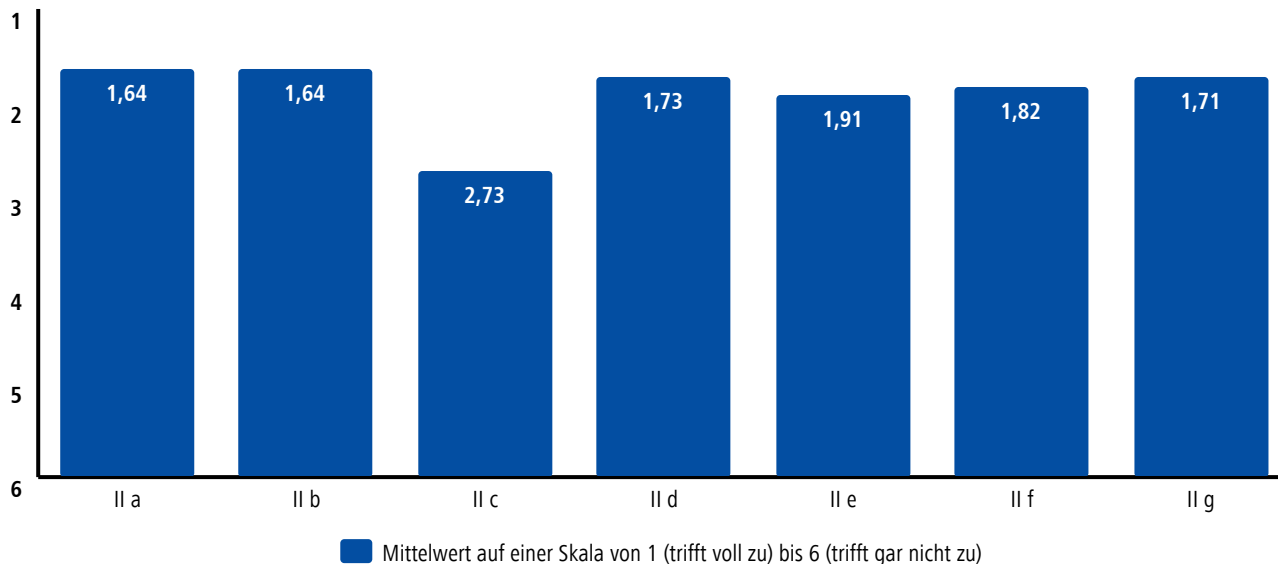
Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,24	0,44	95 %
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,48	0,87	95 %
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,47	0,70	86 %
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	2,15	1,04	91 %
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,44	0,63	73 %
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,75	0,85	91 %
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,52	0,93	95 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Mitarbeiter

II Atmosphäre



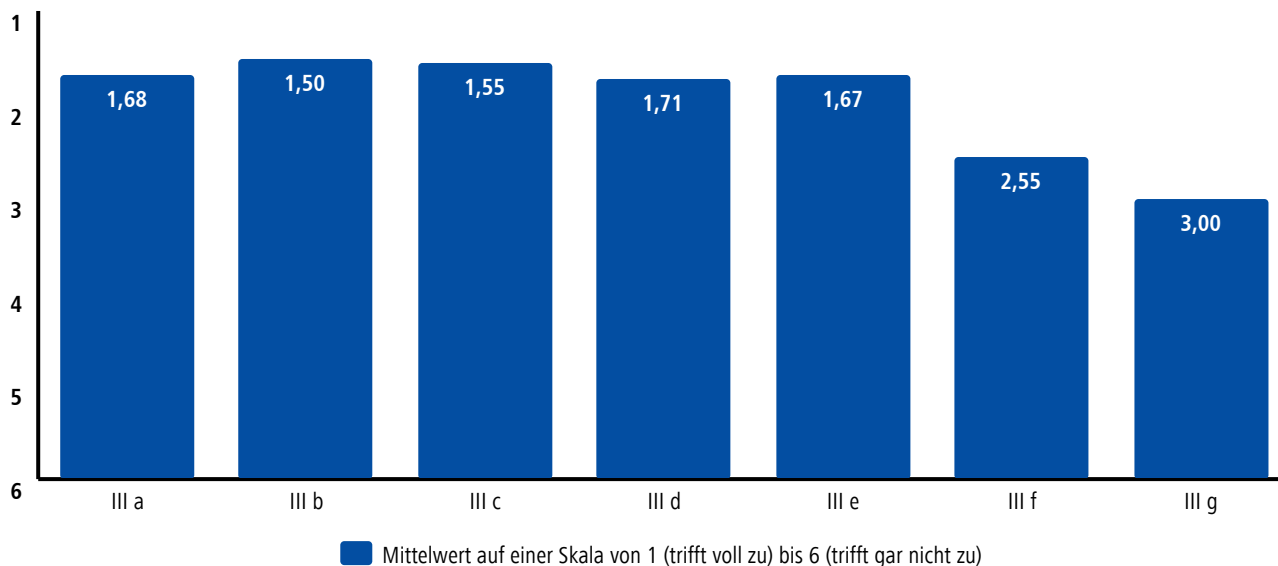
Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,64	0,73	100 %
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,64	0,95	100 %
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	2,73	1,35	100 %
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,73	0,83	100 %
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,91	0,92	100 %
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,82	0,85	100 %
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,71	0,72	95 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Mitarbeiter

III Information



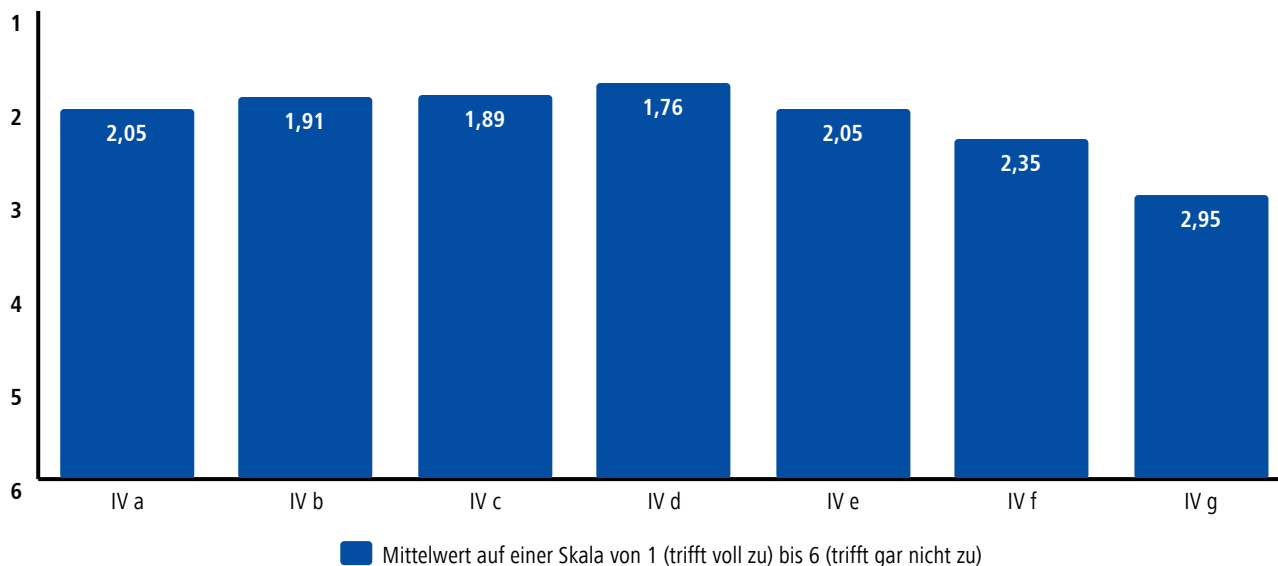
Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,68	0,78	100 %
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,50	0,67	100 %
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,55	0,69	91 %
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,71	0,78	95 %
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,67	0,80	95 %
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	2,55	1,28	91 %
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	3,00	1,41	77 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Mitarbeiter

IV Hauswirtschaft



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
IV a Ist es im Haus immer sauber?	2,05	0,79	100 %
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	1,91	0,87	100 %
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,89	0,74	86 %
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	1,76	0,70	95 %
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,05	1,02	95 %
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	2,35	0,88	91 %
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	2,95	1,72	95 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Die Frage IV d ist seit April 2012 in der Heim-Kundenbefragung.

Mitarbeiter

V Pflege



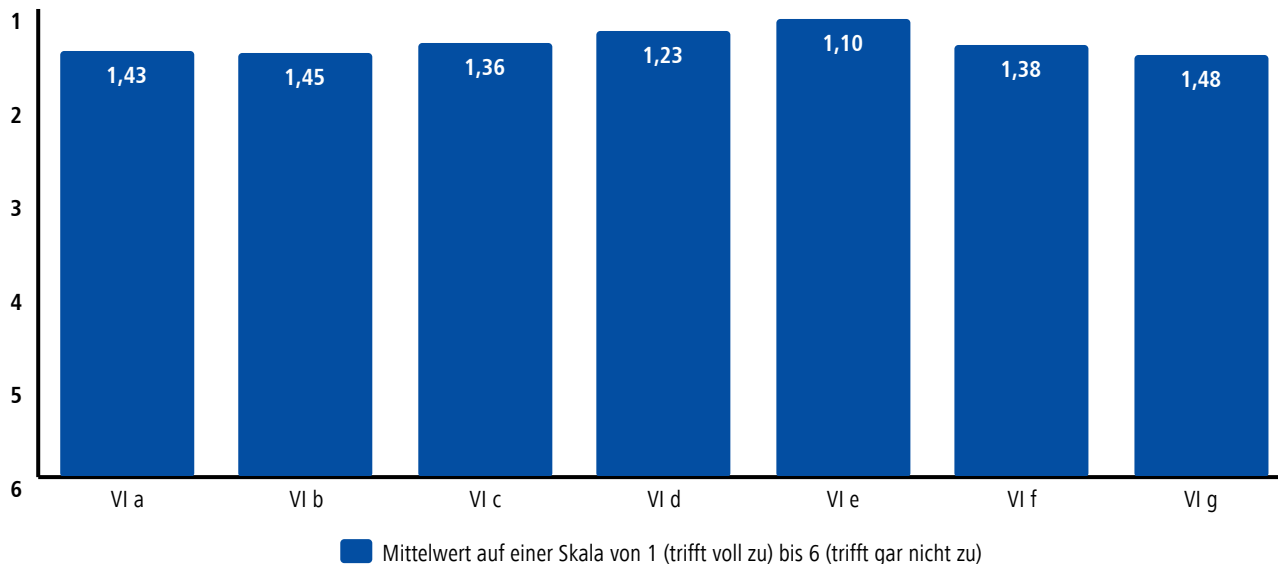
Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
Va Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	2,24	0,62	95 %
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,55	0,86	100 %
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	1,81	0,93	95 %
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	2,05	0,79	100 %
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,86	1,06	95 %
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,78	0,81	82 %
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,95	1,07	95 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Mitarbeiter

VI Allgemeines



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,43	0,60	95 %
VI b Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,45	0,60	100 %
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,36	0,49	100 %
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,23	0,43	100 %
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,10	0,31	91 %
VI f Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,38	0,74	95 %
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,48	0,60	95 %

Hinweise:

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung). Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Glossar

Beantwortungsquote	Die Beantwortungsquote gibt an, wie viel Prozent der Befragten eine bestimmte Frage beantwortet haben. Da die Befragten gebeten wurden, nur die Fragen zu beantworten, zu denen sie eine Aussage machen können oder wollen, ist die Beantwortungsquote selten 100%. In bestimmten Fällen kann eine niedrige Beantwortungsquote entweder als Ablehnung des Themas oder als Unwissenheit interpretiert werden. Bei Unwissenheit kann ein Informationsdefizit von Seite der Einrichtung angenommen werden.
Gesamtbenchmark	Gesamtbenchmark(s) sind Mittelwerte, die sich auf alle bisher durchgeführten Kundenbefragungen beziehen.
Gewichteter Gesamtmittelwert	Definiert den Mittelwert (s.u.) über alle Fragen und alle Befragten. Da jede Frage von einer unterschiedlichen Anzahl an Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern beantwortet wird, muss für die Ermittlung eines aussagekräftigen Gesamtmittelwertes eine Gewichtung durch die jeweilige Anzahl pro Gruppe vorgenommen werden.
Item	Bei sozialwissenschaftlichen Befragungen bezeichnet man jeden einzelnen abgefragten Aspekt als Item.
Likert-Skala	siehe Skala
Mittelwert	Der Mittelwert gibt den Durchschnittswert der gegebenen Antworten an. In der Befragung wird das arithmetische Mittel berechnet.
Morphologische Wirkungsforschung, Motivraster, methodisch	Qualitative Marktforschungsmethode bei der mittels tiefenpsychologischer Interviews die Motive der Marktteilnehmer erforscht werden. Die einzelnen Motive werden dabei innerhalb eines Wirkungsrasters dargestellt. Entwickelt wurde die Methode von Prof. Wilhelm Salber an der Universität Köln.
Quote	siehe Beantwortungsquote
Rücklaufquote	Die Rücklaufquote gibt an, wie viel Prozent der ausgegebenen Fragebögen in die Auswertung eingeflossen sind.

Glossar

Schulnoten

Bei der Beantwortung der Fragen kann es vor allem für die Bewohner der stationären Altenhilfe hilfreich sein, die Antwortskala mit den in Deutschland üblichen Schulnoten von 1 bis 6 zu veranschaulichen. Methodisch ist es nicht korrekt eine Bewertung in Form des rechnerischen Mittelwerts mit der dazugehörigen Schulnote gleichzusetzen. Beispielsweise kann die Beantwortung einer bestimmten Frage auf der hier verwendeten Skala von 1 bis 6 einen Mittelwert 3,32 ergeben. Dieses Ergebnis als „befriedigend“ zu bewerten ist problematisch, wenn der Gesamtdurchschnitt über alle Fragen deutlich höher liegt. Das Gesamtniveau der ermittelten Ergebnisse gibt daher den Bewertungsrahmen vor, an dem Stärken und Schwächen in Relation gemessen werden.

Skala

Eine Skala gibt bei einer Befragung die gleichmäßig abgestuften Antwortmöglichkeiten vor. Die Antworten dieser Befragung wurden durch Ankreuzen der Werte auf folgender, in der Sozialwissenschaft anerkannten, Likert-Skala ermittelt:



Standardabweichung

Die Standardabweichung definiert, wie weit einzelne Antworten um deren Mittelwert streuen. Bei der genutzten Skala von 1 bis 6 kann die Standardabweichung Werte zwischen 0 und 2,5 annehmen. 0 wäre der Wert, wenn alle Befragten die gleiche Antwort gegeben hätten, 2,5 wenn jeweils die Hälfte der Befragten mit 1 bzw. 6 geantwortet hätte.

Stärken - Schwächen

Die Stärken und Schwächen werden anhand des gewichteten Gesamtmittelwerts (s.o.) ermittelt, in dem die positiven und negativen Abweichungen zu diesem betrachtet werden. Durch die Berücksichtigung dieses befragungsspezifischen Niveaus können die einzelnen Antworten interpretiert werden.

Verfasser

Die **Heim-Kundenbefragung** wurde entwickelt von **olav sehlbach beratung**. An der Konzeption und Durchführung waren Marktforschungsexperten, Psychologen und eine Vielzahl von Experten aus der Altenhilfebranche beteiligt.

Die vorliegende Befragung ist unter Beachtung allgemeiner branchenspezifischer Grundsätze für Marktforschungsinstitute und Unternehmensberatungen entwickelt und durchgeführt worden.



Die Unternehmensberatung **olav sehlbach beratung** aus Berlin unterstützt Träger und Einrichtungen professioneller Altenhilfe. Mit einer zwanzigjährigen Erfahrung in der Beratung liegt der Schwerpunkt in den Bereichen Belegungsmanagement, Analysen und Kundenbefragungen.

Die **olav sehlbach beratung** ist Mitglied im BVM und verpflichtet sich somit zur Einhaltung und Durchsetzung der aktuellen Richtlinien und Standards für Deutsche Marktforschungsinstitute.

Die Konzeption der Befragung wurde wissenschaftlich durch die Westsächsische Hochschule Zwickau, Fachbereich Gesundheits- und Pflegewissenschaften Prof. Dr. Ute Rosenbaum (Dekanin) Prof. Dr. Wilfried Schlüter (Präsident E.D.E) begutachtet.



Westsächsische Hochschule Zwickau
University of Applied Sciences



Die erhobenen Daten wurden durch das Rheinisch-Westfälische Institut für Wirtschaftsforschung in Essen (RWI) wissenschaftlich ausgewertet. Kompetenzbereich Gesundheit, Dr. Boris Augurzky.

Der vorliegende Bericht und die dazugehörigen Dashboards wurden technisch durch die die TAOS GmbH realisiert. Die TAOS GmbH aus Berlin ist spezialisiert auf webbasierte Auswertungstools für Befragungen und Erhebungen aller Art.



PAUL HARTMANN AG

Paul-Hartmann-Straße 12
89522 Heidenheim
Telefon: +49 (0) 7321-36-0
Telefax: +49 (0) 7321-36-3636
befragung@hartmann.info
www.hartmann.de

olav sehlbach
beratung

fürbringerstraße 14
10961 berlin-kreuzberg
telefon 030-81015271
fax 030-81015272
mail@sehlbach.de
www.sehlbach.de