



olav sehlbach
beratung

Ergebnisbericht

Heim-Kundenbefragung

Cultus gGmbH der Landeshauptstadt Dresden

Wohnanlage Bühlau

Juli 2013

Inhaltsverzeichnis

Zielsetzung und Methode	3
Rücklaufquoten	5
Gesamtergebnis.....	6
Themenbereiche	7
Stärken und Schwächen.....	8
Benchmarkvergleich	21
Glossar	56

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 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.

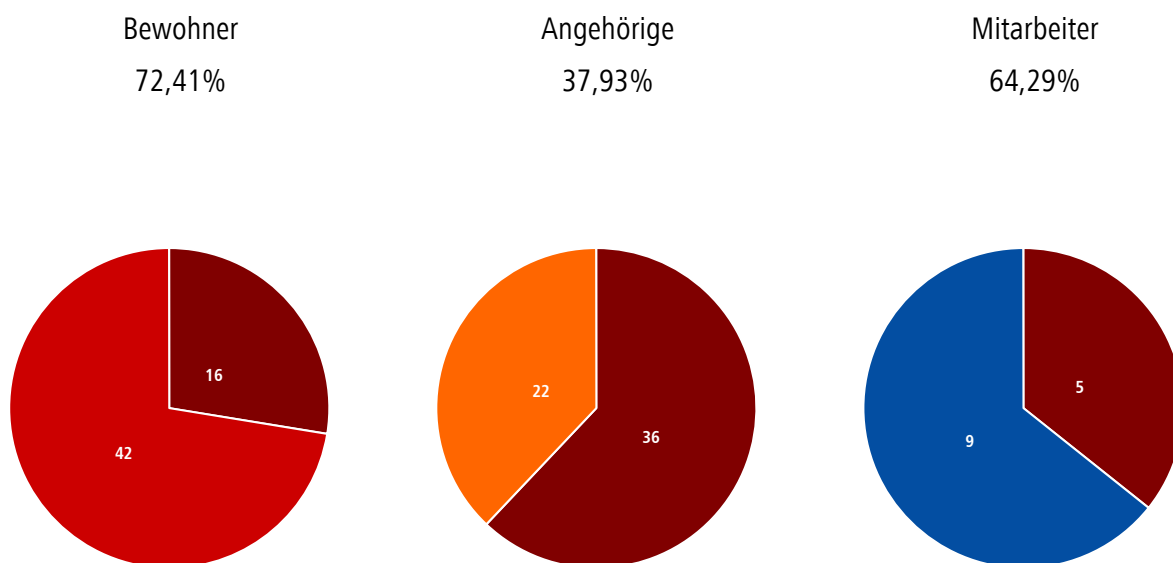
Rücklaufquoten

Die Befragung wurde im Juli 2013 durchgeführt.

Von Hausseite wurden ausgegeben	58 58 14	Fragebogensätze für Bewohner Fragebogensätze für Angehörige Fragebogensätze für Mitarbeiter
Ausgewertet wurden	42 22 9	Fragebogensätze für Bewohner Fragebogensätze für Angehörige Fragebogensätze für Mitarbeiter

Hieraus ergeben sich die folgenden Rücklaufquoten.

Rücklaufquoten



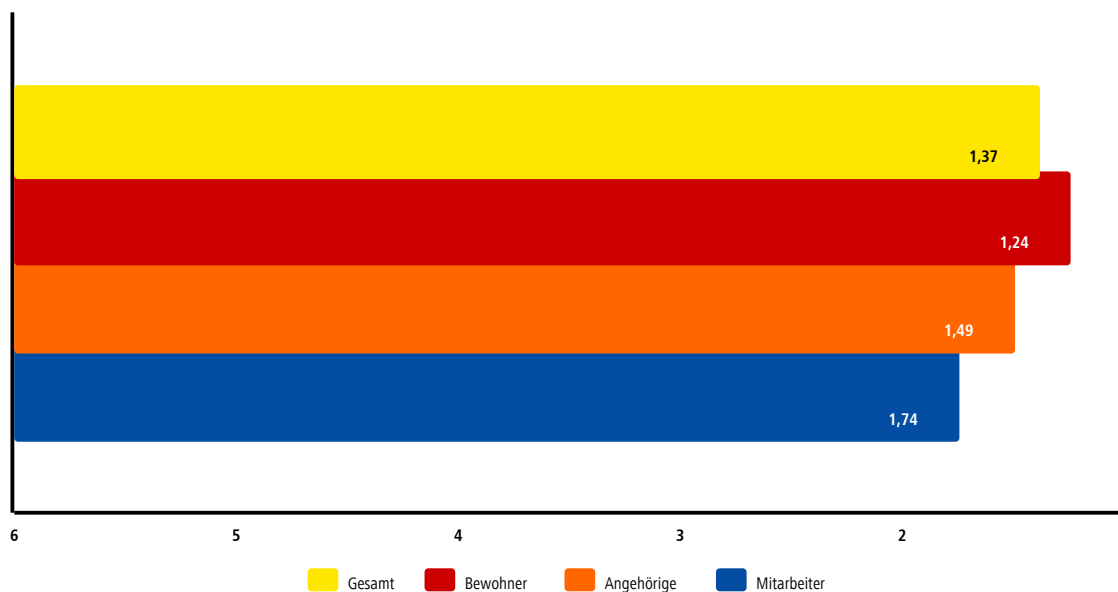
Ausgegebene, aber nicht beantwortete Bögen, sind in dunkelrot dargestellt.

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 Items und Befragtengruppen ergibt sich ein gewichteter Gesamtmittelwert von 1,37. Dieser Wert definiert den Bewertungsmaßstab, an dem die einzelnen Ergebnisse dieser Befragung interpretiert werden.

Mittelwerte über alle Fragen



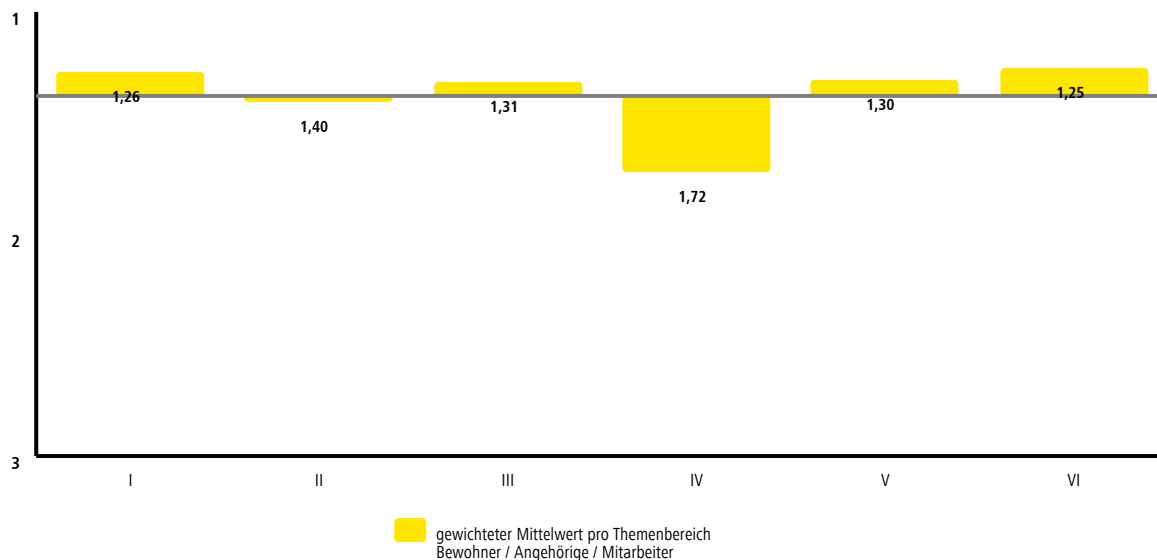
Das Gesamtergebnis der Befragung in der Wohnanlage Bühlau kann als sehr gut bezeichnet werden. Wenn auch die Ergebnisse aus einer Wohnanlage mit eigenständig lebenden Bewohnern nicht direkt mit den Ergebnissen aus Befragungen klassischer Pflegeheime verglichen werden können, so liegt doch der Gesamtmittelwert 1,37 deutlich über dem Benchmarkwert 1,90 aus allen bisher durchgeführten Heim-Kundenbefragungen.

Die Abstufungen zwischen den einzelnen Befragten-Gruppen entsprechen dem üblichen Muster.

Betrachtet man die konsolidierten Ergebnisse pro Themenbereich (siehe Grafik Folgeseite), so zeigt sich eine geringe Streuung der Werte um den Gesamtmittelwert von 1,37. Lediglich der Themenbereich IV *Hauswirtschaft* weicht negativ ab.

Themenbereiche

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,37



Inhalte Themenbereiche:

Erste Eindrücke:

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

Atmosphäre:

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

Information:

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

Hauswirtschaft:

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

Pflege:

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

Allgemeines:

Sicherheitsgefühl, Leitungskompetenz, Mitarbeiterqualifikation, Image, Weiterempfehlungsverhalten und Gesamtzufriedenheit

Stärken – Schwächen

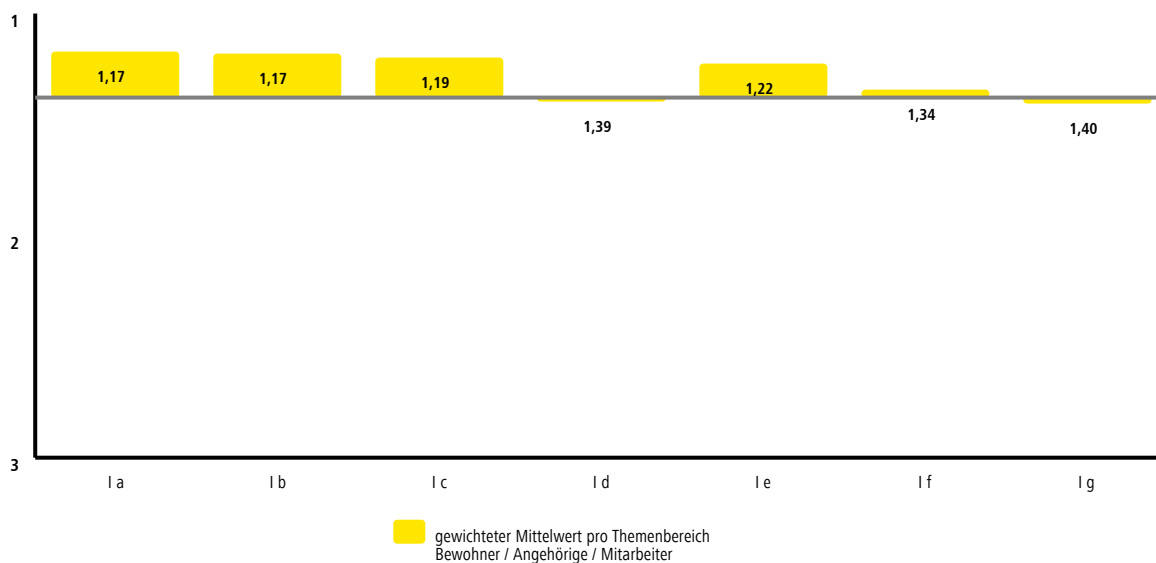
Auf den nachfolgenden Seiten werden die Ergebnisse der befragten Gruppen jeweils grafisch und tabellarisch gegenübergestellt. In der Tabelle werden der Mittelwert für Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter sowie der gewichtete Gesamtmittelwert für alle Befragten ausgewiesen.

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



Frage	Mittelwert	Std-Abw.
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,17	0,58
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,17	0,63
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,19	0,47
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,39	0,63
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,22	0,51
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,34	0,72
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,40	0,69

Mit jeweils 1,17 zählen die Ergebnisse zu den Fragen I a und b zu den besten über alle 42 abgefragten Items.

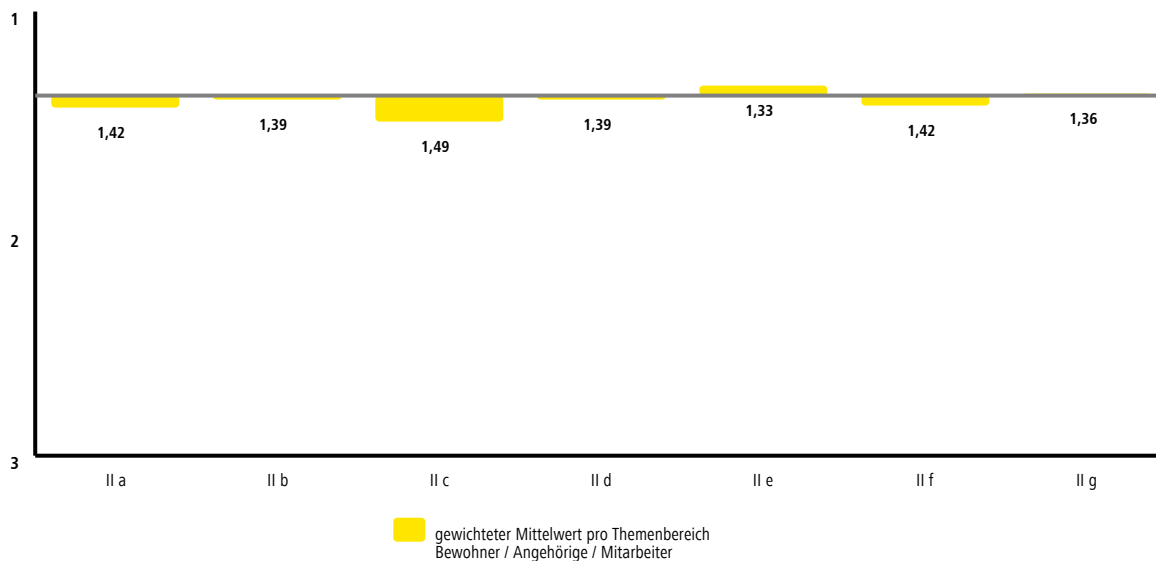
Während die Bewohner mit 1,18 keine Bedenken haben, dass sie wissen, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können und welche nicht (Frage I c), urteilen Angehörige (1,67) und Mitarbeiter (1,78) "kritischer". Der gewichtete Wert 1,39 liegt aber deutlich über dem Benchmarkwert über alle bisher durchgeführten Heim-Kundenbefragungen von 2,16.

Bei Frage I f, *Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?* sind es die Angehörigen, die mit 1,69 "negativer" werten als die beiden anderen Gruppen (Bewohner 1,21, Mitarbeiter 1,33).

Ob Verbesserungsvorschläge erwünscht sind (Frage I g) wird lediglich von 26 Bewohnern und 10 Angehörigen beantwortet. Wenn auch die Ergebniswerte mit 1,38 bzw. 1,40 unauffällig sind, so sollte doch überlegt werden, ob noch aktiver um Verbesserungsvorschläge geworben werden kann. Niedrige Beantwortungsquoten sind häufig ein Zeichen für Unwissenheit bzw. Verunsicherung.

Stärken – Schwächen

II Atmosphäre



Frage	Mittelwert	Std-Abw.
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,42	0,78
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,39	0,91
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,49	0,87
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,39	0,81
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,33	0,59
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,42	0,66
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,36	0,59

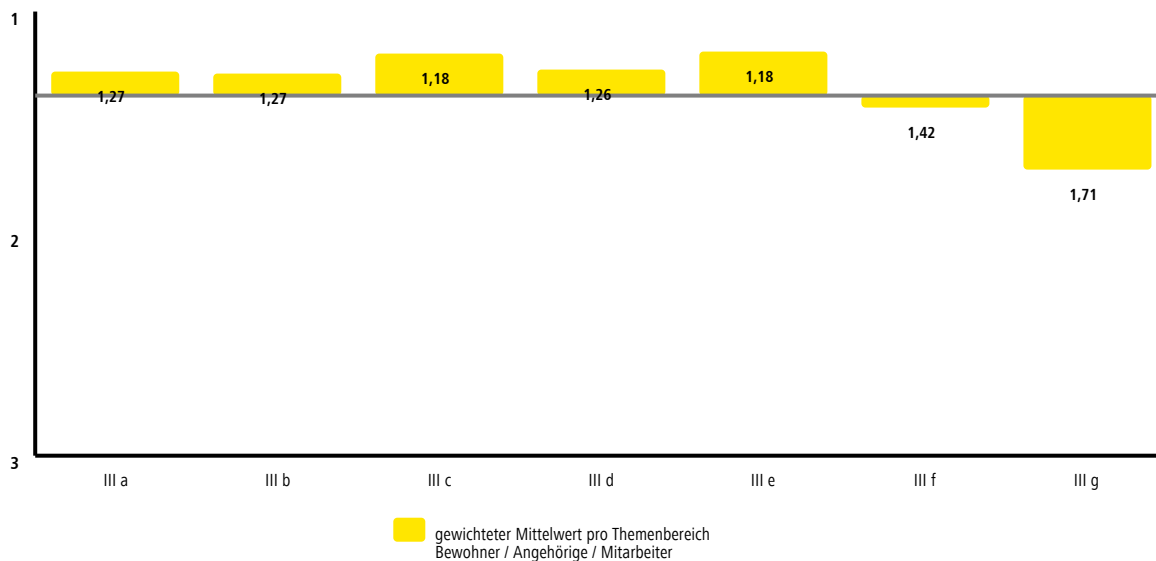
Mitarbeiter bemängeln mit 2,22, dass das Haus auf Besucher nicht einladend wirkt (Frage II a). Bewohner (1,17) und Angehörige (1,59) empfinden dies nicht.

Ob Mitarbeiter anklopfen und warten, bevor sie den Privatbereich von Bewohnern betreten, wird von den Mitarbeitern selbst mit 1,22 als weit überdurchschnittlich gut bewertet. Bewohner (1,33) und Angehörige (1,61) urteilen hingegen leicht unterdurchschnittlich.

Den mit 1,49 "negativsten" Wert in diesem Themenbereich erzielt Frage II c, ob Mitarbeiter auch einmal Zeit haben, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen. Während Bewohner (1,39) und Angehörige (1,42) hier kein Problem sehen, urteilen die Mitarbeiter selbst mit 2,11 kritisch.

Stärken – Schwächen

III Information



Frage	Mittelwert	Std-Abw.
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,27	0,59
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,27	0,51
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,18	0,39
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,26	0,50
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,18	0,51
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,42	0,72
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	1,71	0,85

Alle Aspekte, die den Informationsfluss im Haus bewerten, zeigen eine überdurchschnittliche Zufriedenheit, die von allen Gruppen geteilt wird.

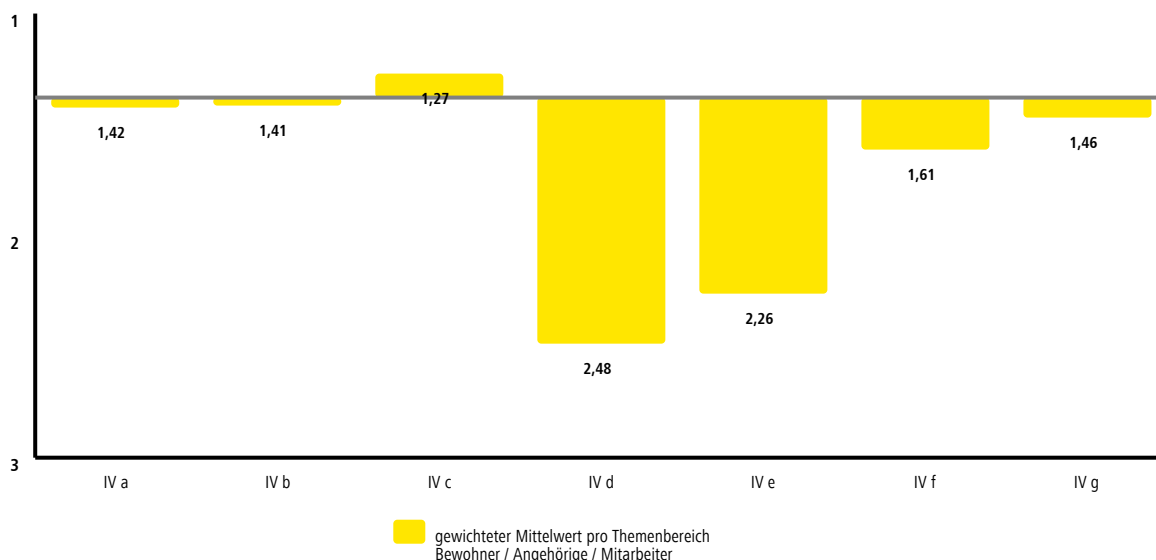
Besonders beachtenswert ist das Bewohnerurteil zu Frage III e, *Wissen Bewohner an wen sie sich bei Problemen wenden können?* Der erreichte 1,05 ist der zweitbeste Wert dieser Gruppe über alle 42 Items.

Insbesondere Mitarbeiter üben Kritik, dass es zu wenige Aktivitäten für Bewohner gibt. Der Mitarbeiterwert bei Frage III f liegt bei 2,22, wogegen sich Bewohner (1,18) und Angehörige (1,53) durchschnittlich zufrieden äußern.

Ob das seelsorgerische Angebot ausreichend ist wird sowohl von den Angehörigen (2,18) und den Mitarbeitern (2,57) deutlich kritisiert. Auch hier äußern sich die Bewohner mit 1,33 zufrieden.

Stärken – Schwächen

IV Hauswirtschaft



Frage	Mittelwert	Std-Abw.
IV a Ist es im Haus immer sauber?	1,42	0,60
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	1,41	0,77
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,27	0,53
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,48	1,43
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,26	1,53
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,61	0,77
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,46	0,70

Mit einem konsolidierten Mittelwert von 1,70 weicht der Themenbereich IV *Hauswirtschaft* als einziger auffallend negativ vom Gesamtmittelwert 1,37 ab.

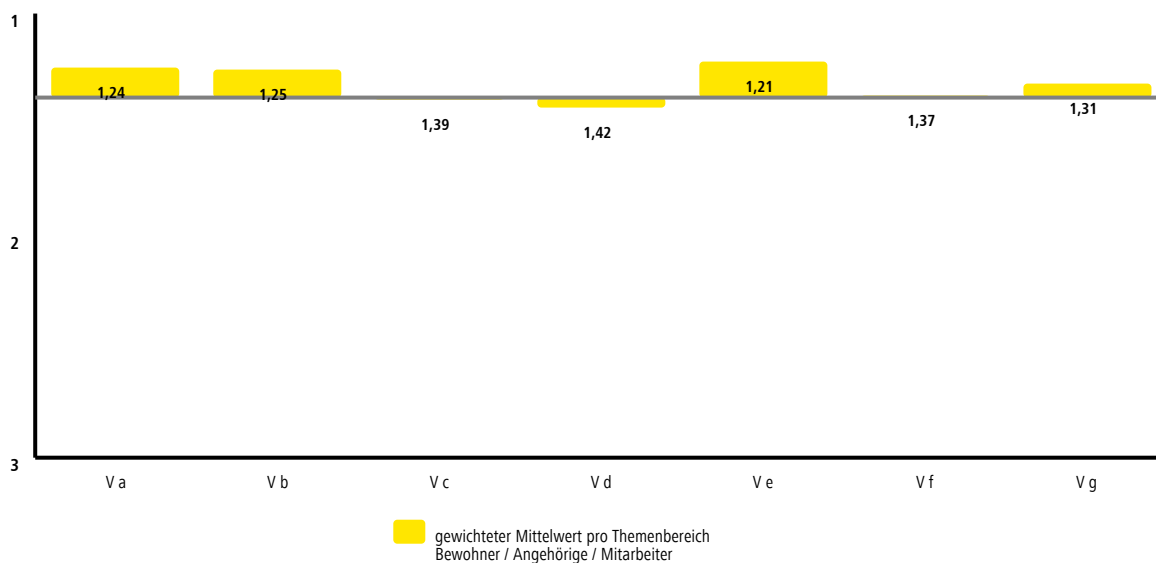
Sauberkeit und Geruch werden von den einzelnen befragten Gruppen sehr unterschiedlich eingeschätzt. Während Bewohner die Fragen IV a und b mit 1,19, bzw. 1,18 überdurchschnittlich beurteilen, liegen die Angehörigen mit 1,52 bzw. 1,55 leicht unter ihrem Gesamtdurchschnittswert von 1,49. Mitarbeiter hingegen kritisieren die fehlende Sauberkeit (2,22) und die Geruchsbelästigung (2,11) deutlich.

Alle drei Gruppen bemängeln den Geschmack des Essens. Der gewichtete Mittelwert 2,48 ist der mit Abstand negativste Wert der gesamten Befragung. Besonders zu beachten ist das Bewohnerurteil von 2,41 - der Abstand zur zweitschlechtesten Bewohnernote beträgt 0,56 Punktwerte!

Die soeben erwähnte zweitschlechteste Note 1,85 wird von den Bewohner bei Frage IV e vergeben, *Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?* Sowohl Angehörige als auch Mitarbeiter urteilen hier mit 2,92 bzw. 3,11 mit den jeweils negativsten Wertungen dieser Gruppen über alle 42 Items. Betrachtet man die Differenzen dieser Zahlen zu den sonstigen Ergebnissen, so ist aus Sicht dieser Befragung bei dem Bewohnernessen der größte Handlungsbedarf gegeben.

Stärken – Schwächen

V Pflege



Frage	Mittelwert	Std-Abw.
Va Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	1,24	0,55
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,25	0,55
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	1,39	0,62
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	1,42	0,69
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,21	0,51
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,37	0,71
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,31	0,60

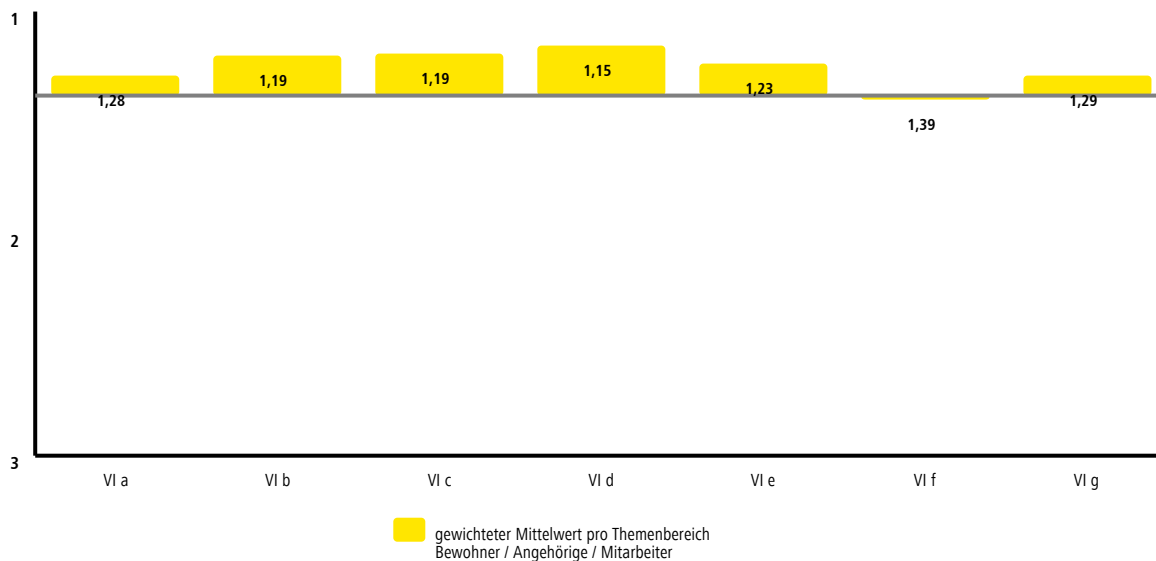
Fast alle Aspekte des Themenbereichs *V Pflege* werden positiv bewertet. Die Punkte, die "unterdurchschnittlich" bewertet werden, sind durch das Antwortverhalten der Angehörigen beeinflusst, wobei beachtet werden muss, dass nur eine Minderheit der Angehörigen überhaupt auf diese Fragen geantwortet hat.

So urteilen bei Frage *V d, Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?* nur acht Angehörige mit 2,00.

Außerordentlich gelobt wird von den Angehörigen - wenn auch nur von fünf - dass sich sofort jemand um Bewohner kümmert, wenn diese nachts um Hilfe rufen (1,00).

Stärken – Schwächen

VI Allgemeines



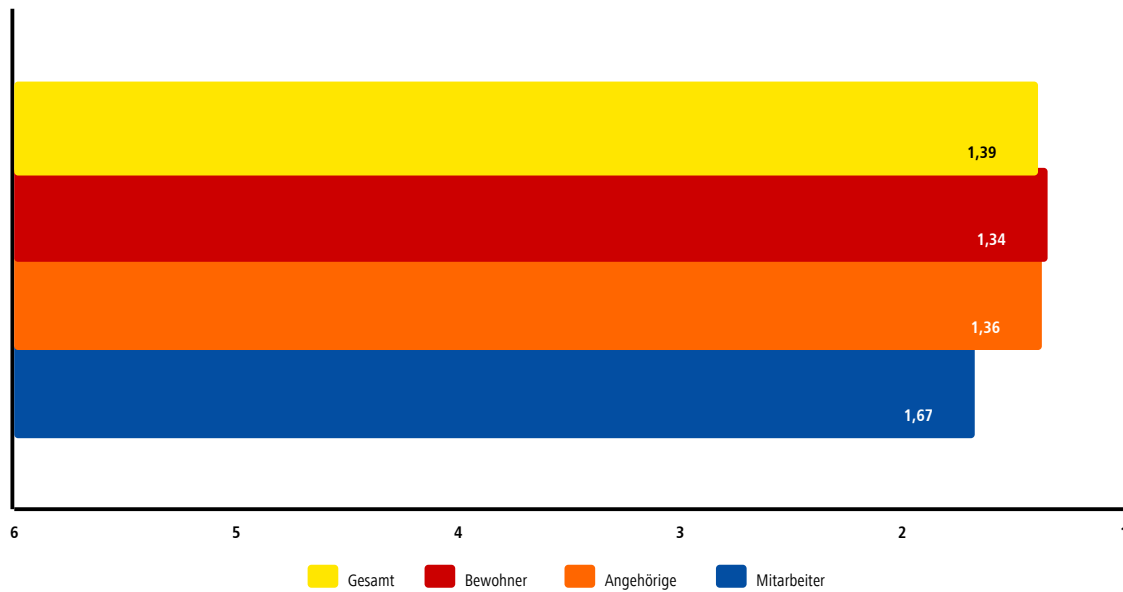
Frage	Mittelwert	Std-Abw.
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,28	0,51
VI b Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,19	0,46
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,19	0,43
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,15	0,36
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,23	0,50
VI f Würden Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,39	0,83
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,29	0,66

Bei Frage VI a nach dem Sicherheitsgefühl der Bewohner und Angehörigen fällt auf, dass die Mitarbeiter dies mit 1,89 deutlich kritischer bewerten als die Betroffenen (Bewohner 1,12, Angehörige 1,33).

Das gepflegte Erscheinungsbild der Mitarbeiter wird insbesondere von den Bewohnern gelobt (Frage VI d). Die hier vergebenen 1,02 sind der beste Bewohnerwert über alle 42 Items.

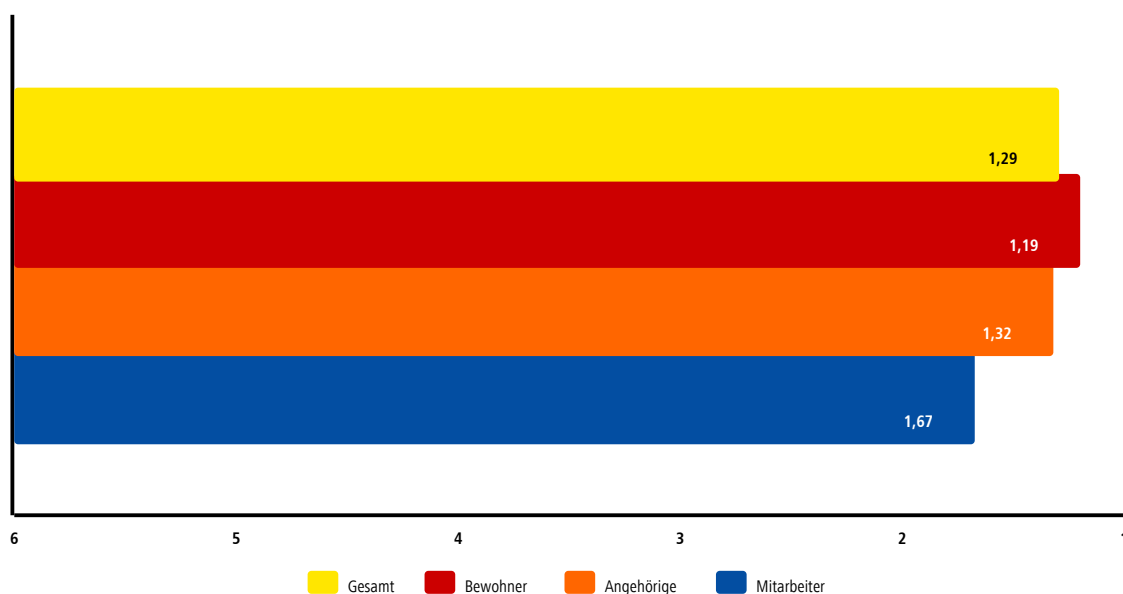
Der Ruf des Hauses (Frage VI e) erhält ein sehr gutes Urteil, das mit 1,23 deutlich über dem Benchmarkwert von 1,84 liegt.

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



Die Weiterempfehlungsabsicht aller drei Gruppen ist im Vergleich zu anderen Befragungen außerordentlich hoch. Der Benchmarkwert über alle bisher durchgeführten Heim-Kundenbefragungen lautet 1,90. Wenn auch der Wert der Mitarbeiter "schlechter" ist als die der Bewohner und Angehörigen, so liegt dieser dennoch über dem Gesamtmittelwert für die Gruppe von 1,74.

Abschließend wurde noch die Frage nach der Gesamtzufriedenheit gestellt, Item VI g.



Auch bei der Gesamtzufriedenheit werden außerordentlich gute Werte erzielt, wobei insbesondere der Bewohnerwert von 1,19 über 42 Bewohner herausragend ist.

Benchmarkvergleich

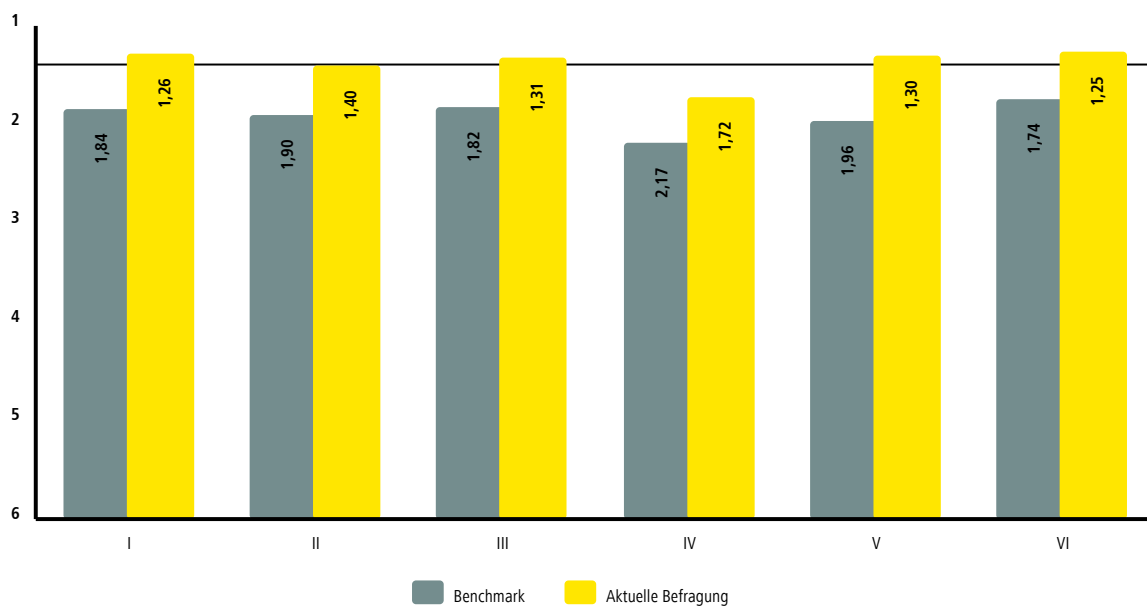
Die Heim-Kundenbefragung wird seit Anfang 2008 bei unterschiedlichsten Einrichtungen der vollstationären Altenpflege durchgeführt. Der nachfolgende Benchmarkvergleich stellt die Mittelwerte über alle bisher im Rahmen der Heim-Kundenbefragung erfolgten Befragungen dar. Die in diesem Benchmarkvergleich 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	113
Bisher befragte Personen insgesamt	12812
- davon Bewohner	4155
- davon Angehörige	4780
- davon Mitarbeiter	3877

Über alle 42 Items und alle Befragten ergibt sich ein Gesamtbenchmarkwert von 1,90.

Benchmarkvergleich pro Themenbereich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37.

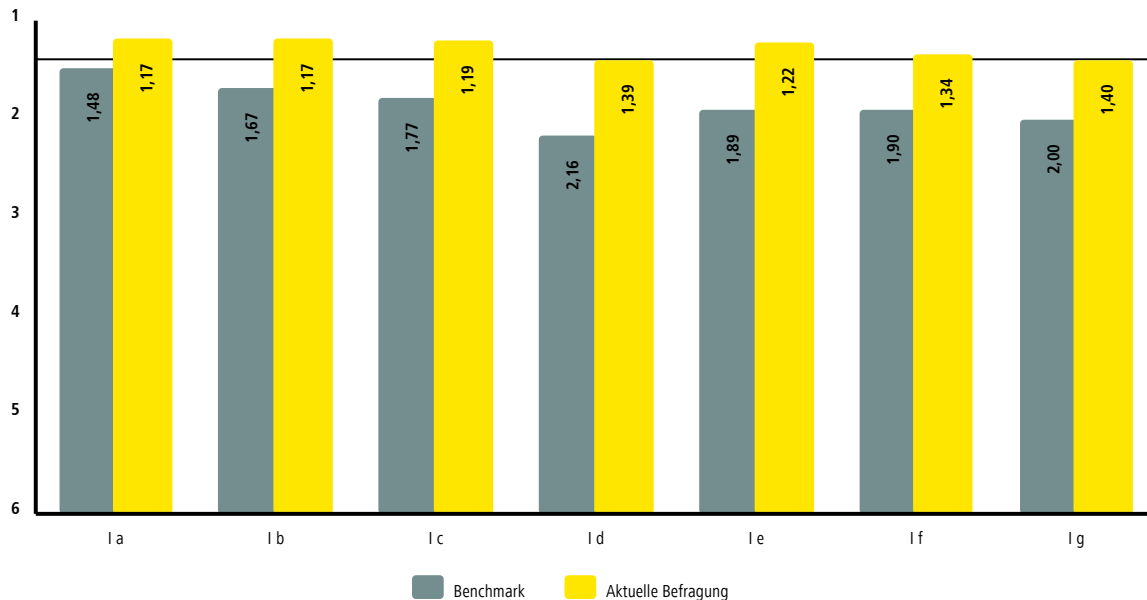


Im Folgenden finden Sie die aktuellen Ergebnisse im Vergleich zu den jeweiligen Benchmarkwerten pro Item. Die Benchmarkwerte werden immer grau dargestellt.

Benchmarkvergleich

I Erste Eindrücke

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37

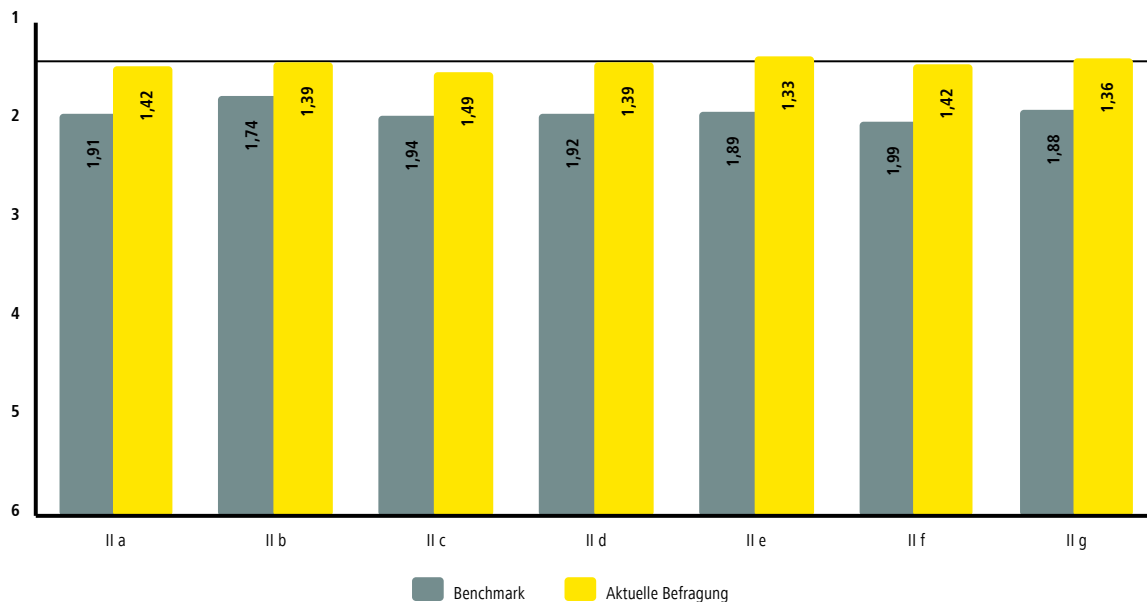


Frage	Benchmark	Aktuell
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,48	1,17
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,67	1,17
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,77	1,19
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	2,16	1,39
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,89	1,22
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,90	1,34
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	2,00	1,40

Benchmarkvergleich

II Atmosphäre

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37

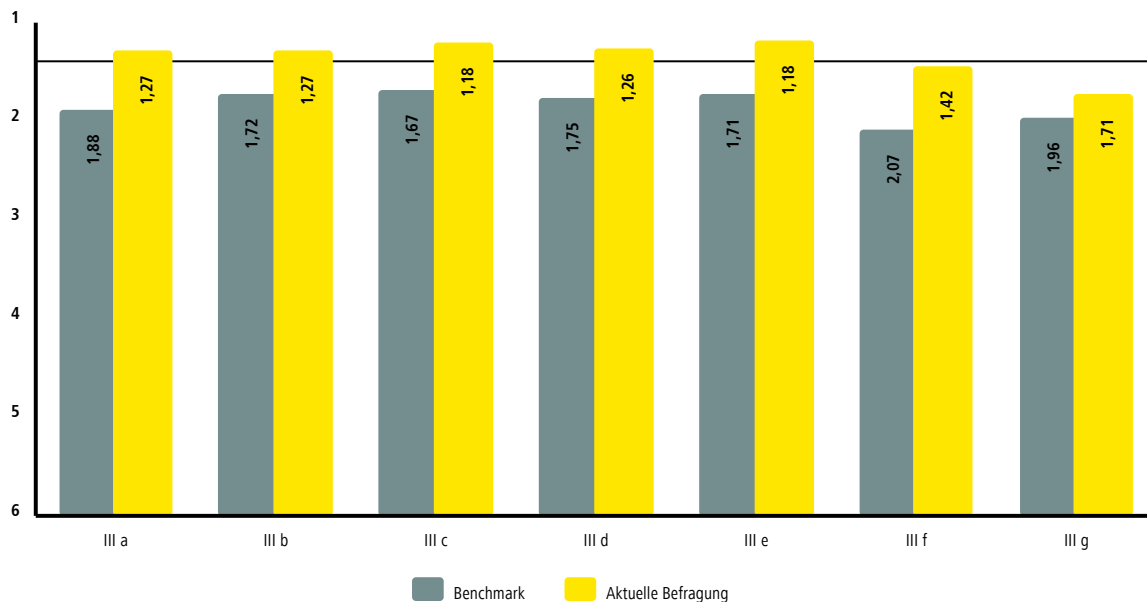


Frage	Benchmark	Aktuell
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,91	1,42
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,74	1,39
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,94	1,49
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,92	1,39
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,89	1,33
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,99	1,42
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,88	1,36

Benchmarkvergleich

III Information

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37

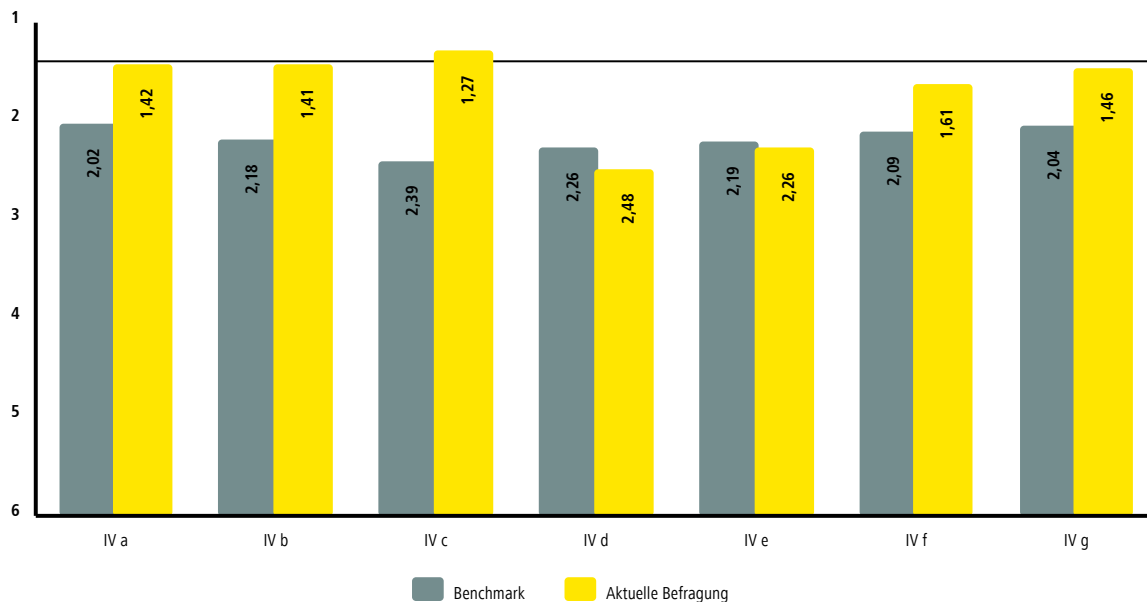


Frage	Benchmark	Aktuell
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,88	1,27
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,72	1,27
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,67	1,18
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,75	1,26
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,71	1,18
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	2,07	1,42
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	1,96	1,71

Benchmarkvergleich

IV Hauswirtschaft

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37



Frage	Benchmark	Aktuell
IV a Ist es im Haus immer sauber?	2,02	1,42
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	2,18	1,41
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	2,39	1,27
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,26	2,48
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,19	2,26
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	2,09	1,61
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	2,04	1,46

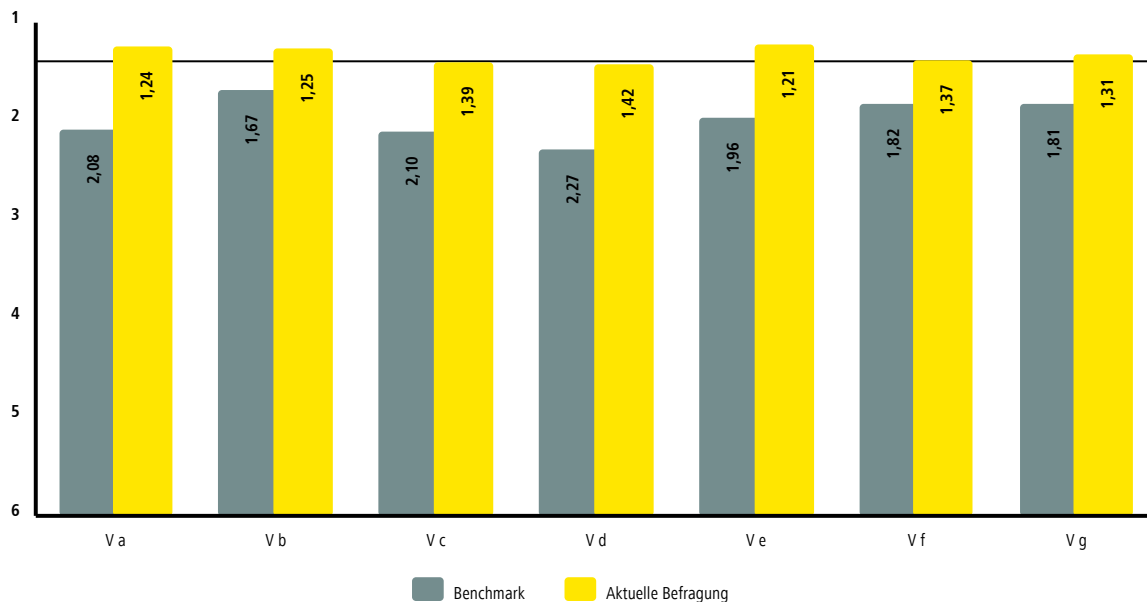
Hinweise:

Die Frage IV d ist seit April 2012 in der [Kundenbefragung](#).

Benchmarkvergleich

V Pflege

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37

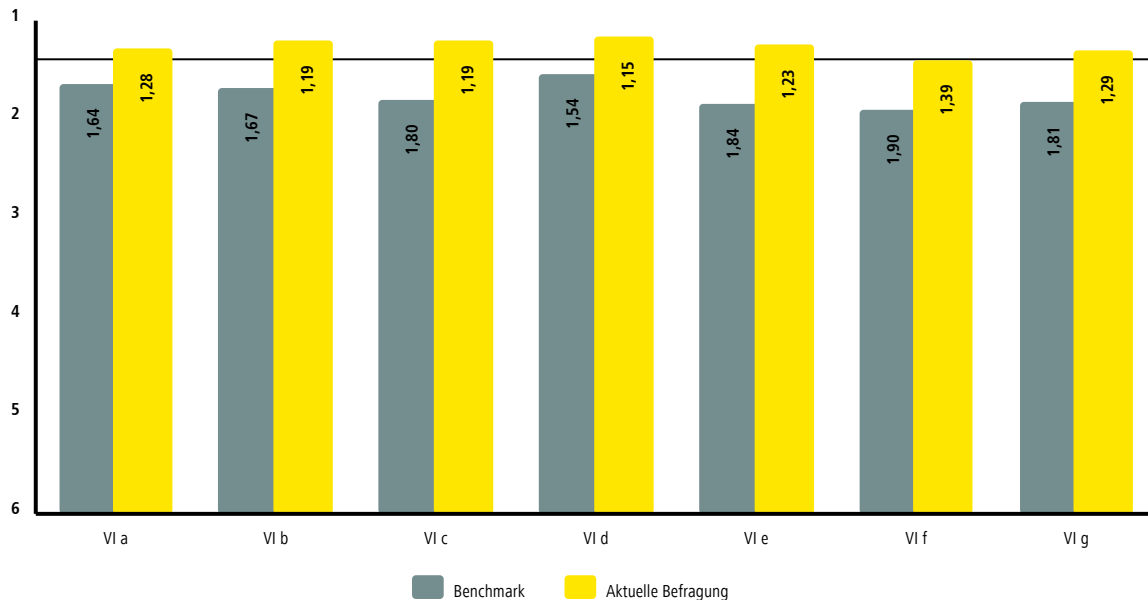


Frage	Benchmark	Aktuell
Va Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	2,08	1,24
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,67	1,25
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	2,10	1,39
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	2,27	1,42
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,96	1,21
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,82	1,37
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,81	1,31

Benchmarkvergleich

VI Allgemeines

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37



Frage	Benchmark	Aktuell
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,64	1,28
VI b Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,67	1,19
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,80	1,19
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,54	1,15
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,84	1,23
VI f Würden Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,90	1,39
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,81	1,29

Gruppenvergleich

Auf den nachfolgenden Seiten werden die Ergebnisse der [Heim-Kundenbefragung](#) jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt.

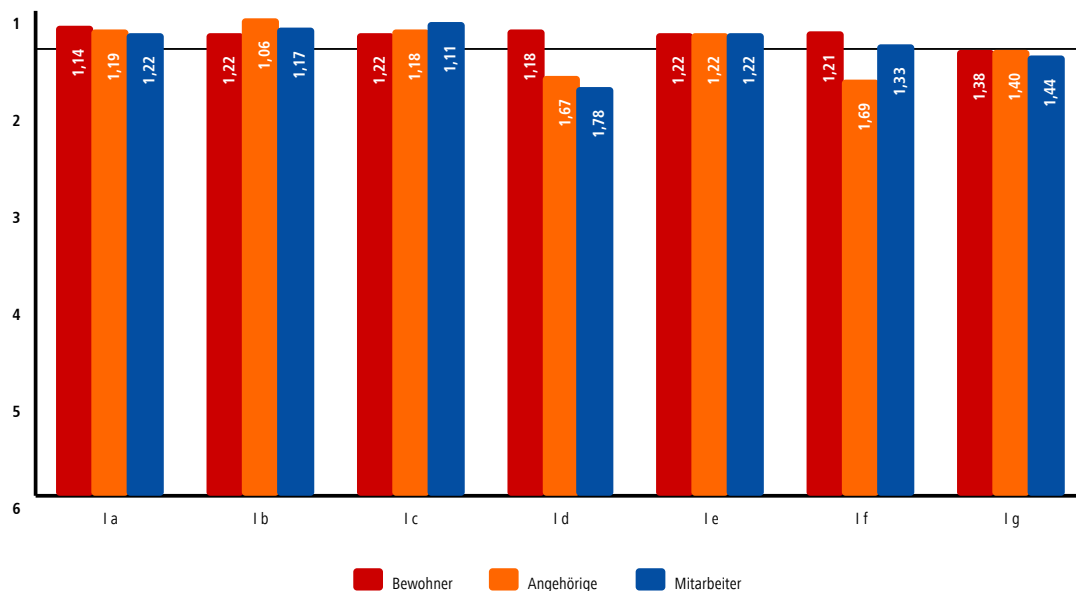
Die Ergebnisse sind jeweils in der Reihenfolge der einzelnen Themenbereiche sortiert.

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

Gruppenvergleich

I Erste Eindrücke

Gruppenvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37

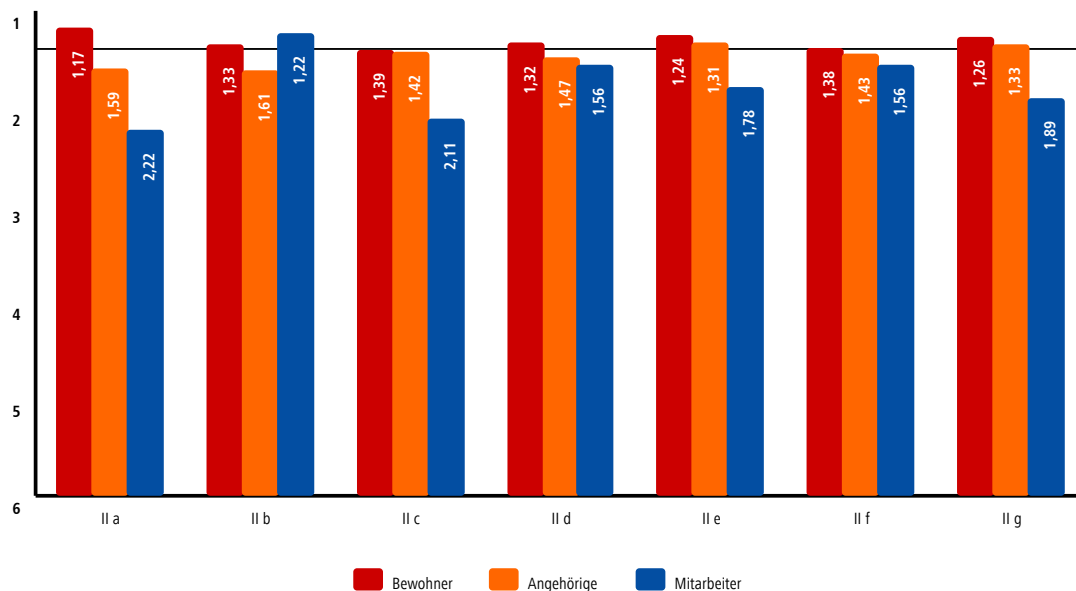


Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,14	1,19	1,22
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,22	1,06	1,17
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,22	1,18	1,11
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,18	1,67	1,78
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,22	1,22	1,22
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,21	1,69	1,33
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,38	1,40	1,44

Gruppenvergleich

II Atmosphäre

Gruppenvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37

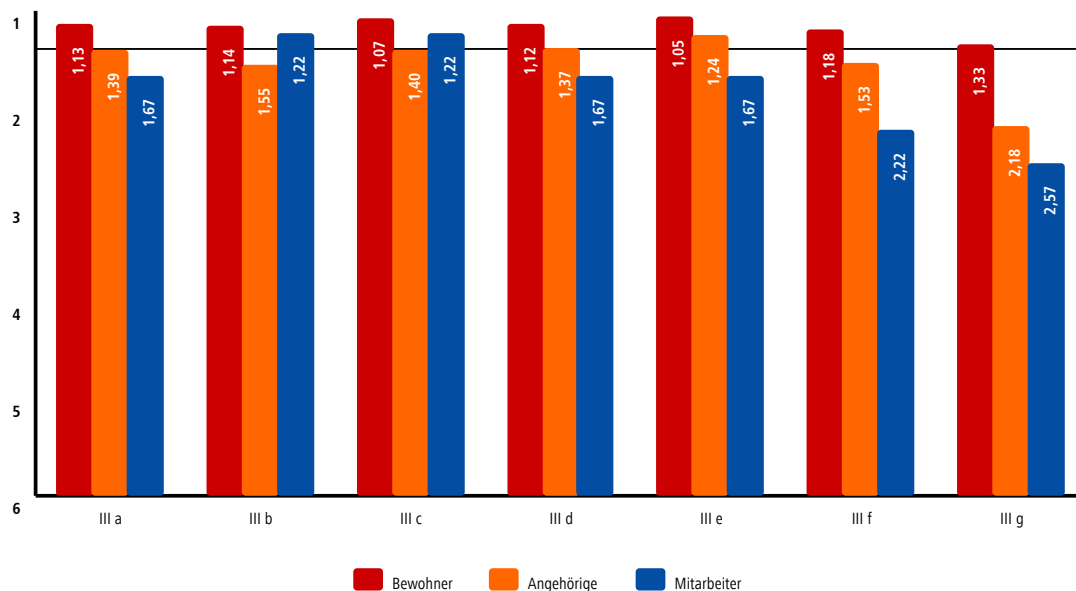


Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,17	1,59	2,22
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,33	1,61	1,22
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,39	1,42	2,11
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,32	1,47	1,56
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,24	1,31	1,78
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,38	1,43	1,56
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,26	1,33	1,89

Gruppenvergleich

III Information

Gruppenvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37

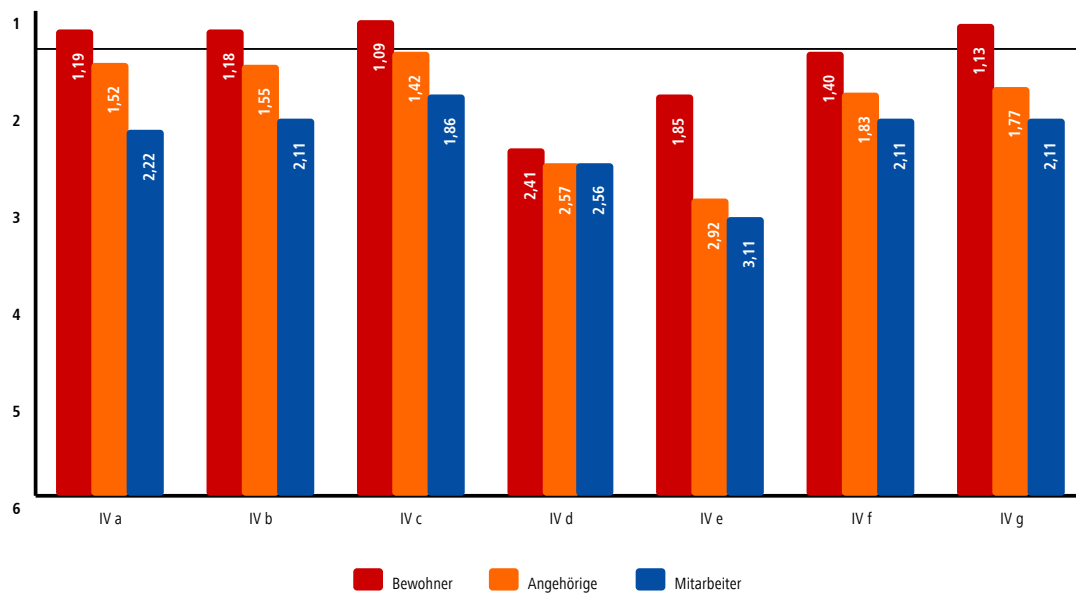


Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,12	1,39	1,67
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,14	1,55	1,22
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,07	1,40	1,22
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,12	1,37	1,67
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,05	1,24	1,67
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,18	1,53	2,22
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	1,33	2,18	2,57

Gruppenvergleich

IV Hauswirtschaft

Gruppenvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37



Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
IV a Ist es im Haus immer sauber?	1,19	1,52	2,22
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	1,18	1,55	2,11
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,09	1,42	1,86
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,41	2,57	2,56
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	1,85	2,92	3,11
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,40	1,83	2,11
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,13	1,77	2,11

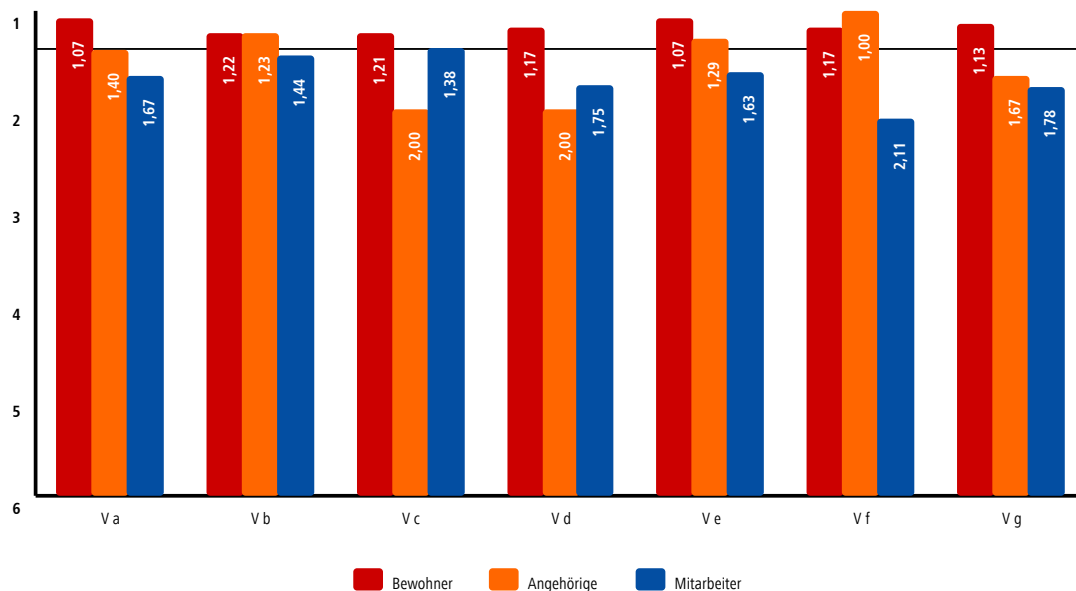
Hinweise:

Die Frage IV d ist seit April 2012 in der [Heim-Kundenbefragung](#).

Gruppenvergleich

V Pflege

Gruppenvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37

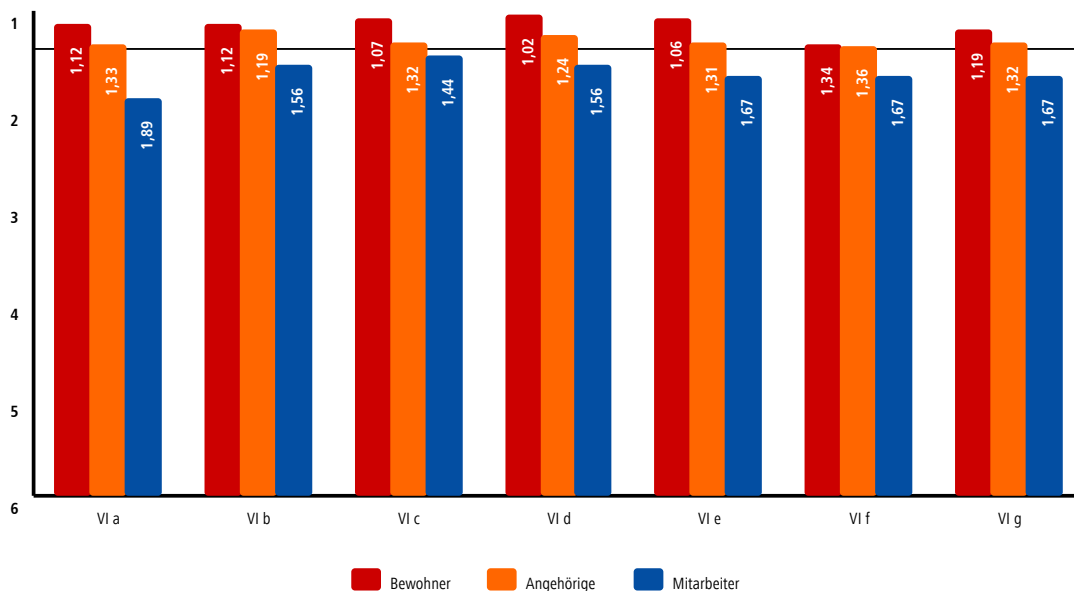


Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
Va Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	1,07	1,40	1,67
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,22	1,23	1,44
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	1,21	2,00	1,38
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	1,17	2,00	1,75
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,07	1,29	1,62
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,17	1,00	2,11
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,13	1,67	1,78

Gruppenvergleich

VI Allgemeines

Gruppenvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,37



Frage	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,12	1,33	1,89
VI b Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,12	1,19	1,56
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,07	1,32	1,44
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,02	1,24	1,56
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,06	1,31	1,67
VI f Würden Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,34	1,36	1,67
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,19	1,32	1,67

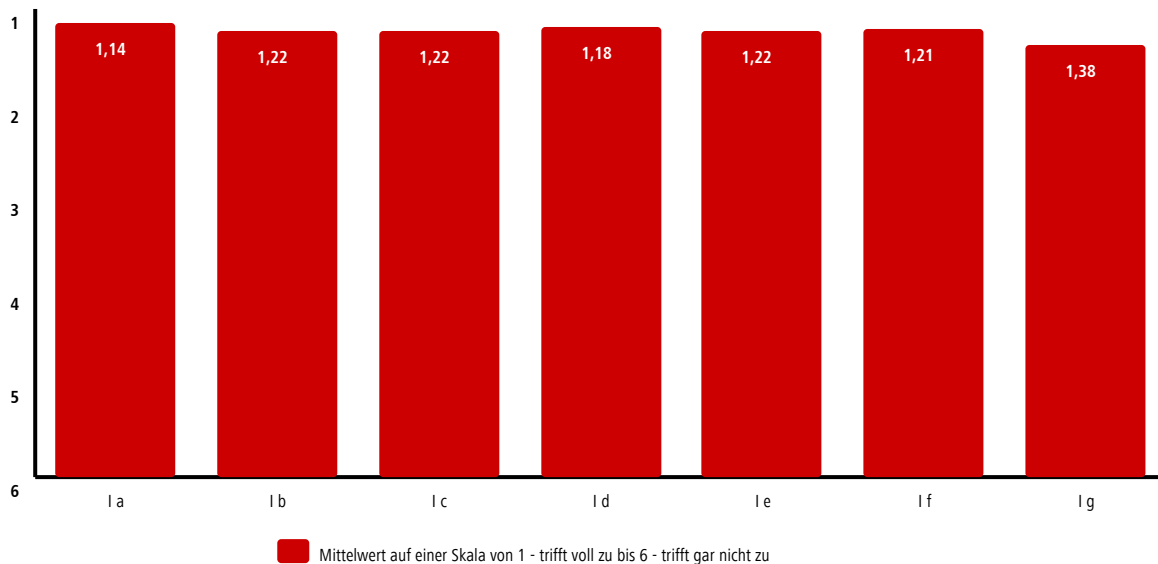
Einzelergebnisse Bewohner

Auf den nachfolgenden Seiten werden die Ergebnisse der Heim-Kundenbefragung jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt.

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

Bewohner

I Erste Eindrücke



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,14	0,65	100,00%
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,22	0,76	85,71%
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,22	0,54	85,71%
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,18	0,45	92,86%
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,22	0,57	97,62%
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,21	0,54	80,95%
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,38	0,70	61,90%

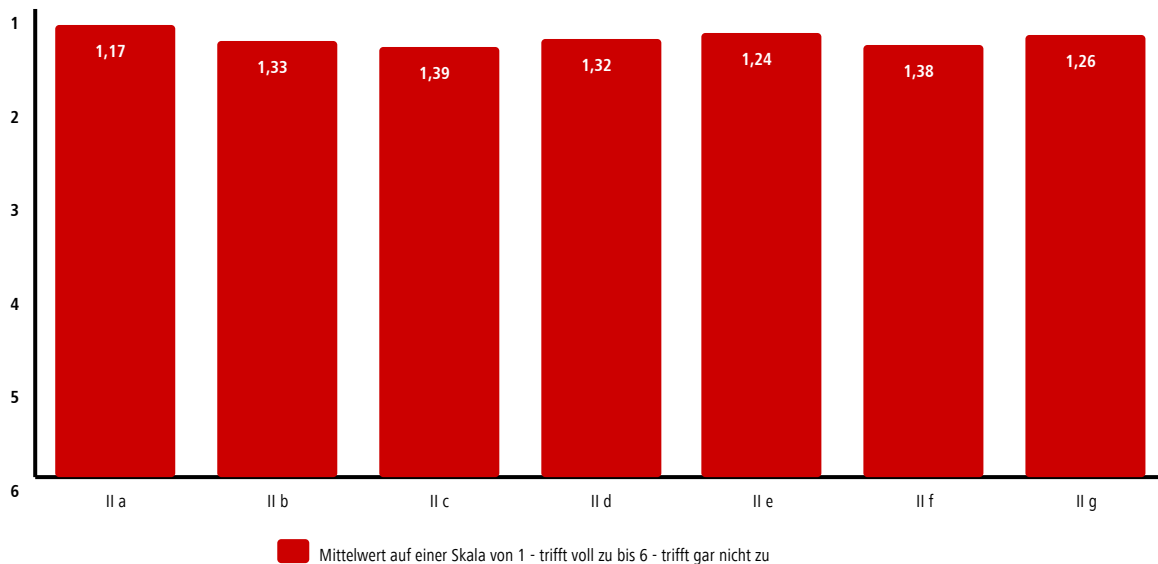
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Bewohner

II Atmosphäre



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,17	0,66	100,00%
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,33	1,03	100,00%
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,39	0,92	97,62%
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,32	0,90	90,48%
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,24	0,58	100,00%
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,38	0,75	76,19%
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,26	0,63	100,00%

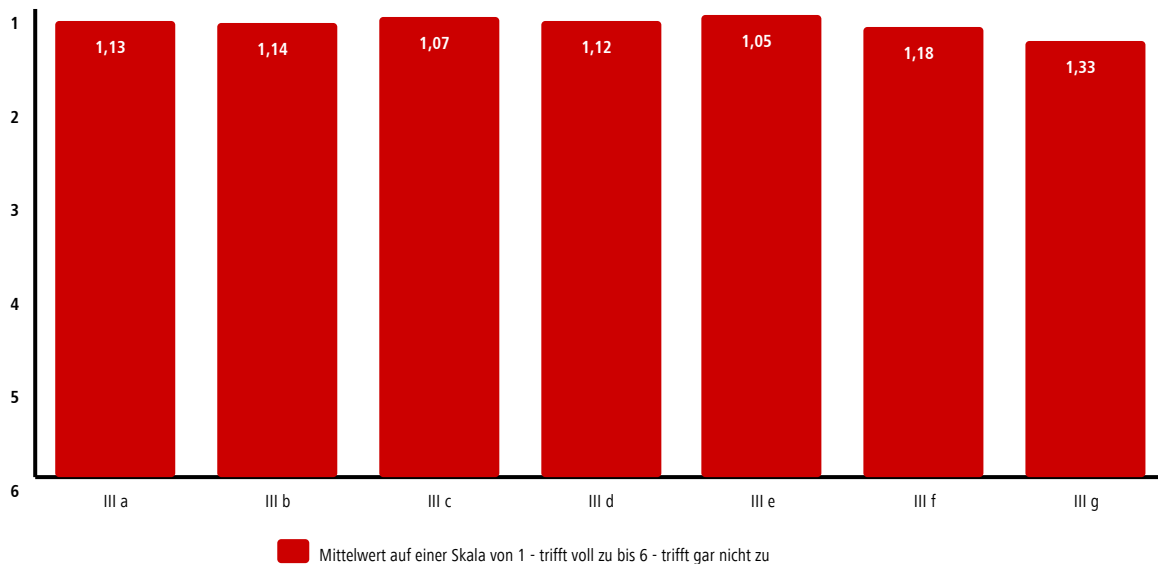
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Bewohner

III Information



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,12	0,40	95,24%
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,14	0,35	100,00%
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,07	0,26	100,00%
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,12	0,33	97,62%
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,05	0,22	100,00%
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,18	0,51	90,48%
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	1,33	0,71	71,43%

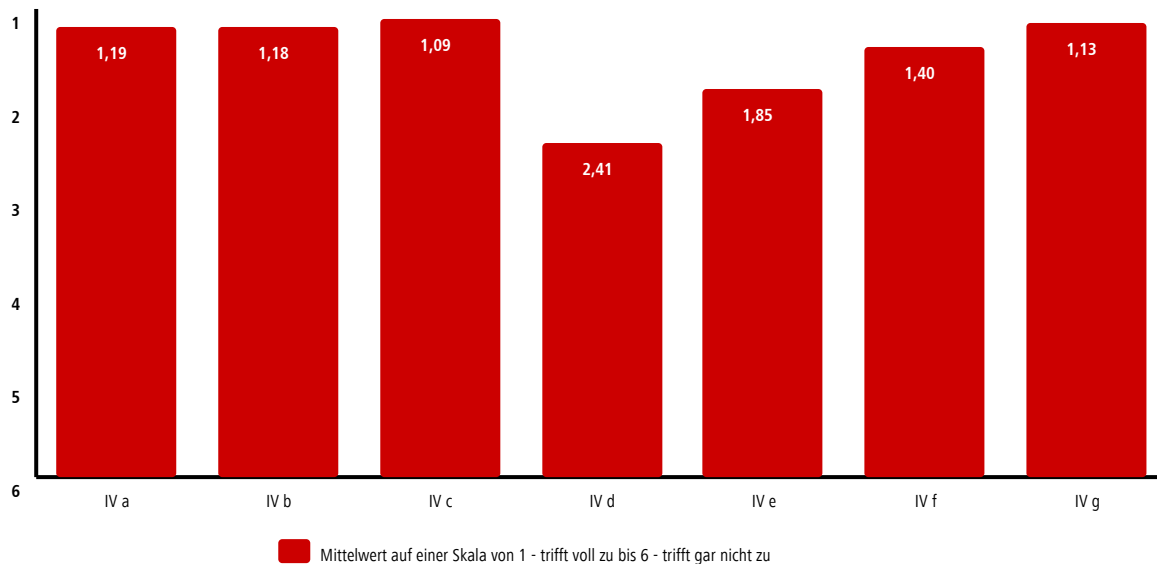
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Bewohner

IV Hauswirtschaft



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
IV a Ist es im Haus immer sauber?	1,19	0,40	100,00%
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	1,18	0,45	95,24%
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,09	0,29	78,57%
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,41	1,56	97,62%
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	1,85	1,49	95,24%
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,40	0,70	100,00%
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,13	0,43	71,43%

Hinweise:

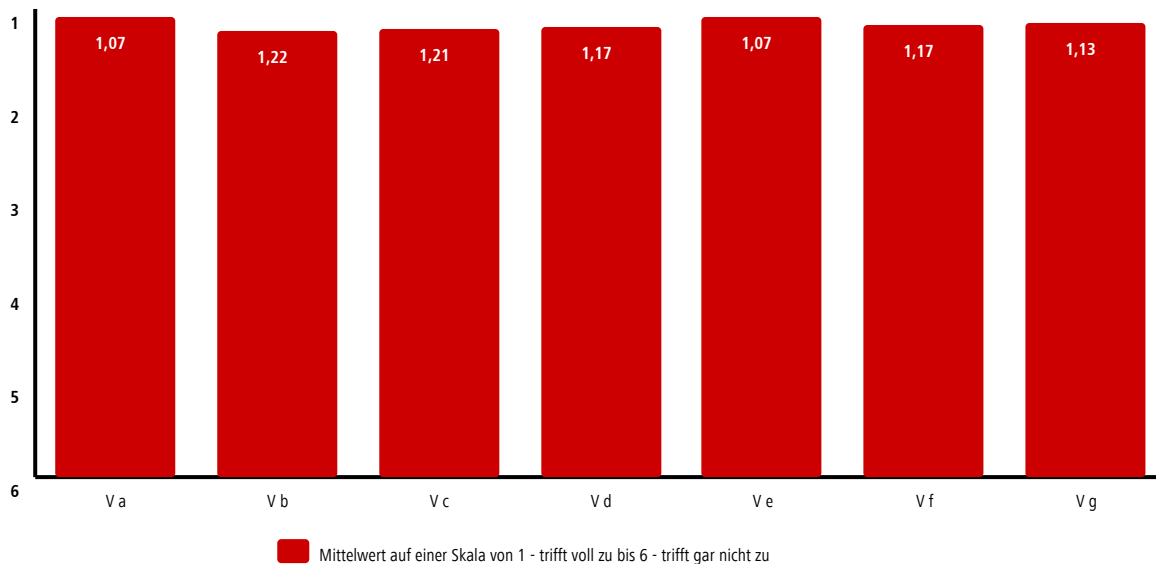
Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

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?	1,07	0,34	100,00%
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,22	0,61	97,62%
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	1,21	0,50	66,67%
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	1,17	0,38	69,05%
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,07	0,38	66,67%
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,17	0,48	57,14%
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,13	0,43	71,43%

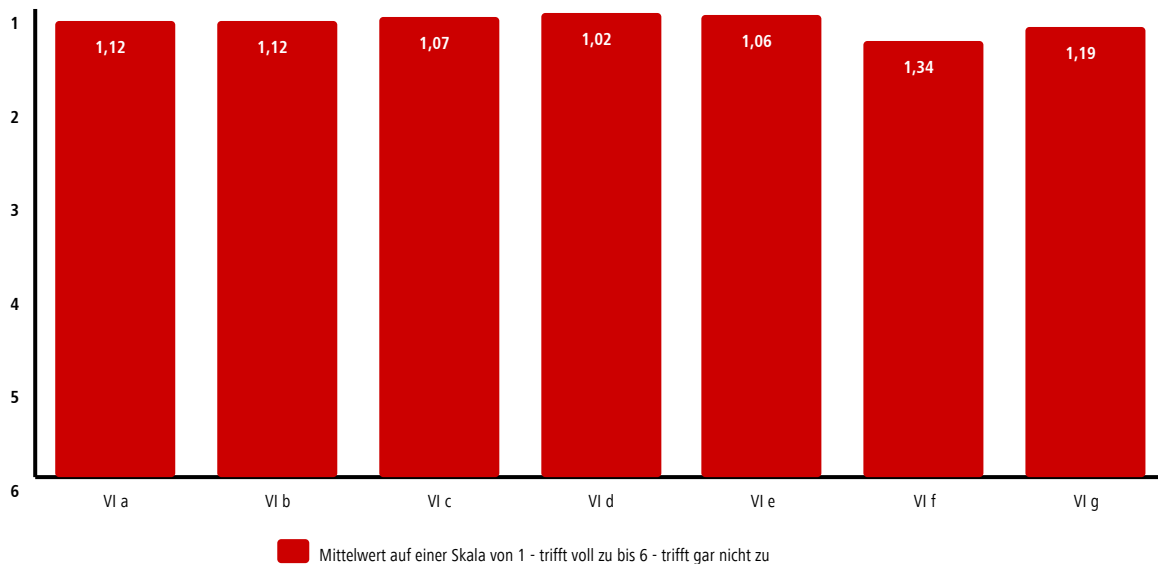
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Bewohner

VI Allgemeines



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,12	0,46	97,62%
VI b Sind die Führungskräfte kompetent?	1,12	0,40	100,00%
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,07	0,26	97,62%
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,02	0,15	100,00%
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,06	0,25	76,19%
VI f Würden Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,34	0,96	97,62%
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,19	0,71	100,00%

Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Bewohner haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

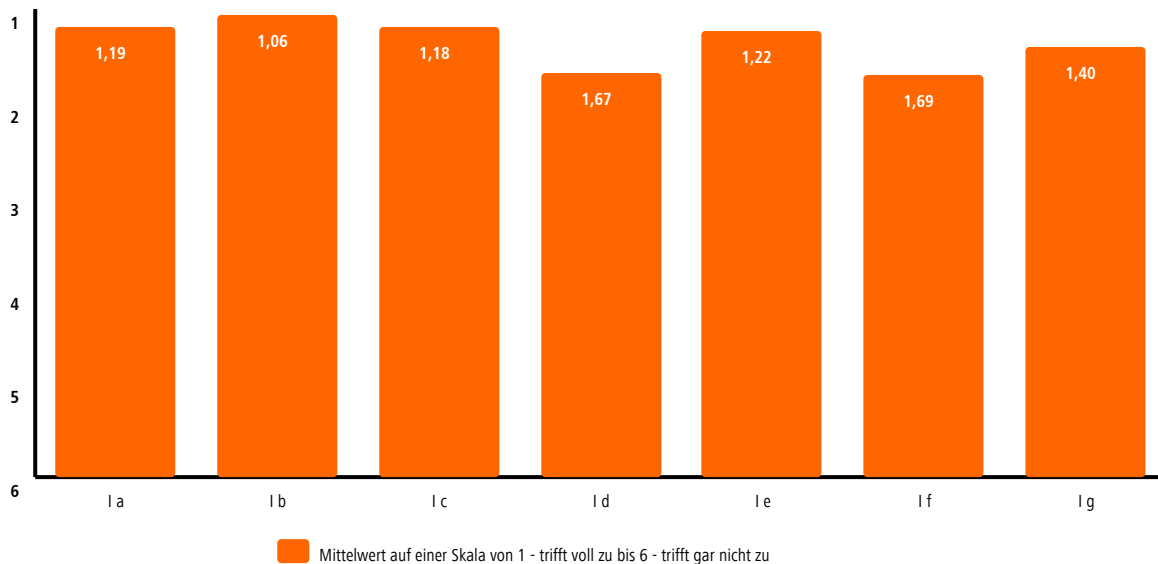
Einzelergebnisse Angehörige

Auf den nachfolgenden Seiten werden die Ergebnisse der Heim-Kundenbefragung jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt.

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

Angehörige

I Erste Eindrücke



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,19	0,51	95,45%
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,06	0,25	72,73%
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,18	0,39	77,27%
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,67	0,77	81,82%
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,22	0,43	81,82%
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,69	1,11	59,09%
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,40	0,70	45,45%

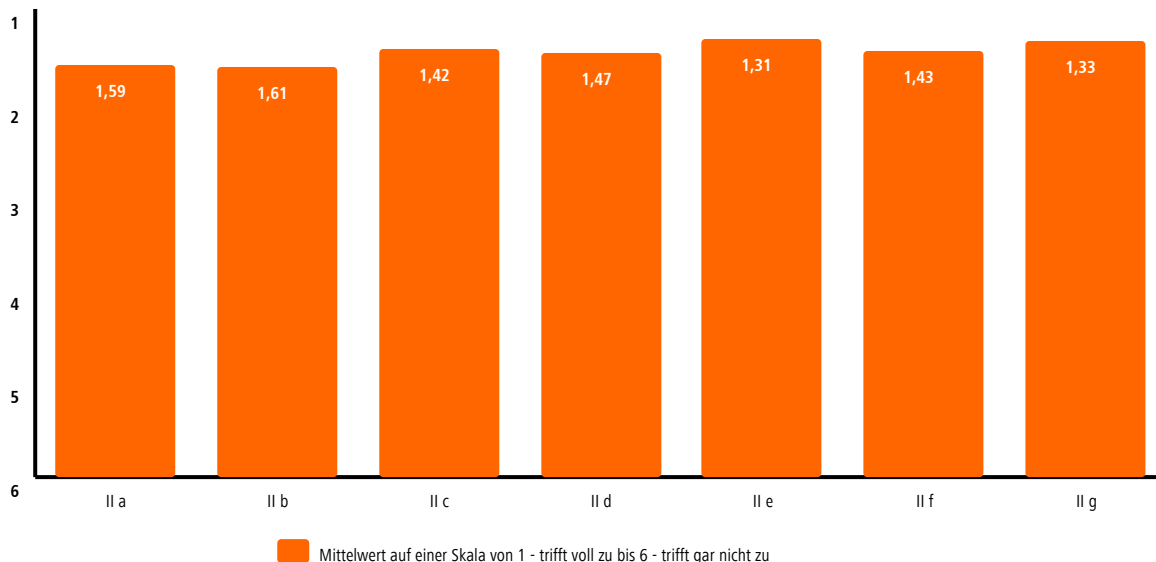
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Angehörige

II Atmosphäre



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,59	0,80	100,00%
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,61	0,78	81,82%
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,42	0,51	86,36%
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,47	0,62	77,27%
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,31	0,48	72,73%
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,43	0,51	63,64%
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,33	0,48	95,45%

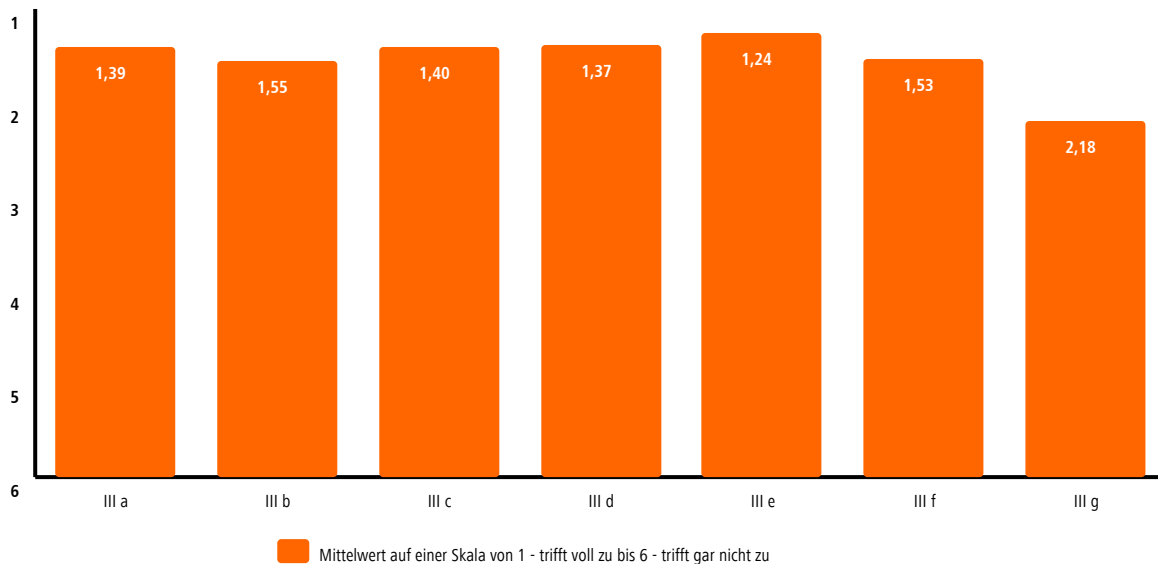
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Angehörige

III Information



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,39	0,78	81,82%
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,55	0,67	100,00%
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,40	0,50	90,91%
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,37	0,68	86,36%
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,24	0,70	95,45%
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,53	0,84	86,36%
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	2,18	0,60	50,00%

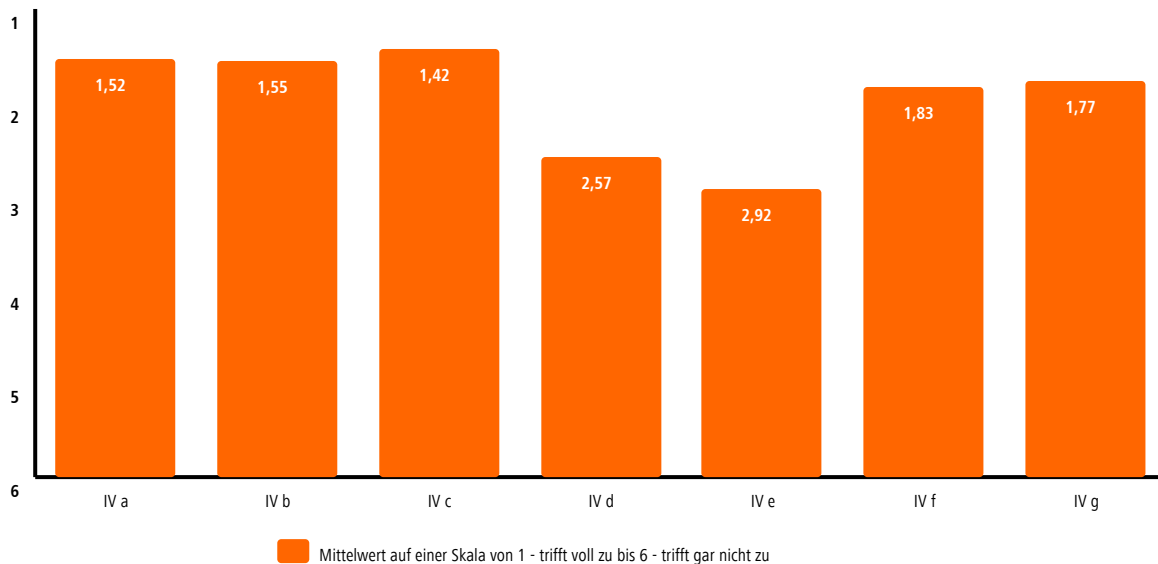
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Angehörige

IV Hauswirtschaft



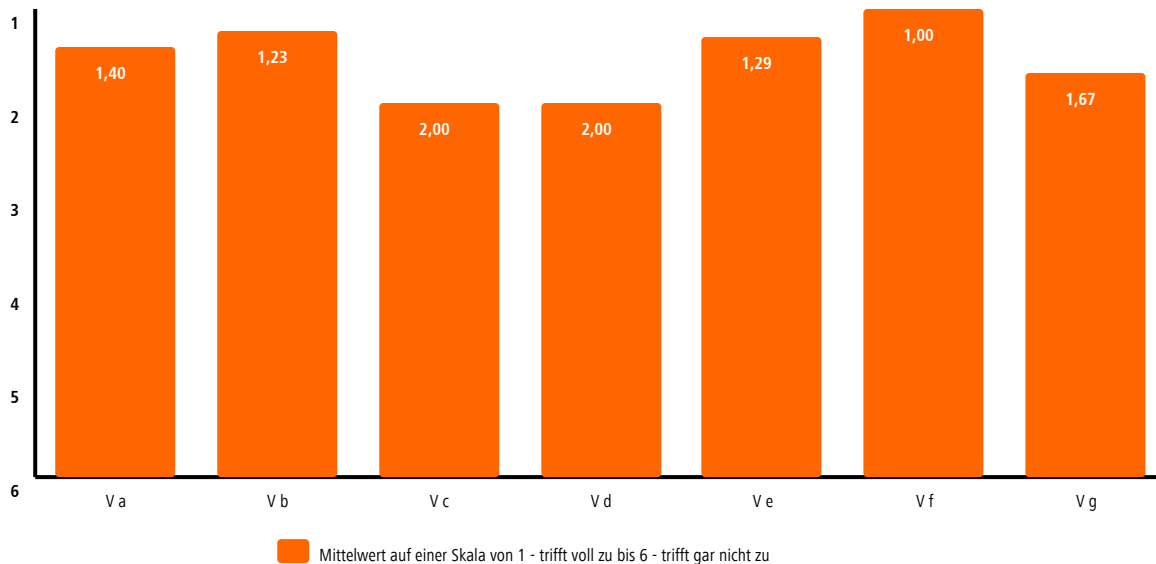
Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
IV a Ist es im Haus immer sauber?	1,52	0,60	95,45%
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	1,55	1,01	100,00%
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,42	0,67	54,55%
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,57	1,43	95,45%
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,92	1,50	59,09%
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,83	0,86	81,82%
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,77	0,83	59,09%

Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet
 Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung
 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?	1,40	0,68	90,91%
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,23	0,43	100,00%
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	2,00	0,76	36,36%
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	2,00	0,76	36,36%
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,29	0,49	31,82%
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,00	0,00	22,73%
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,67	0,58	13,64%

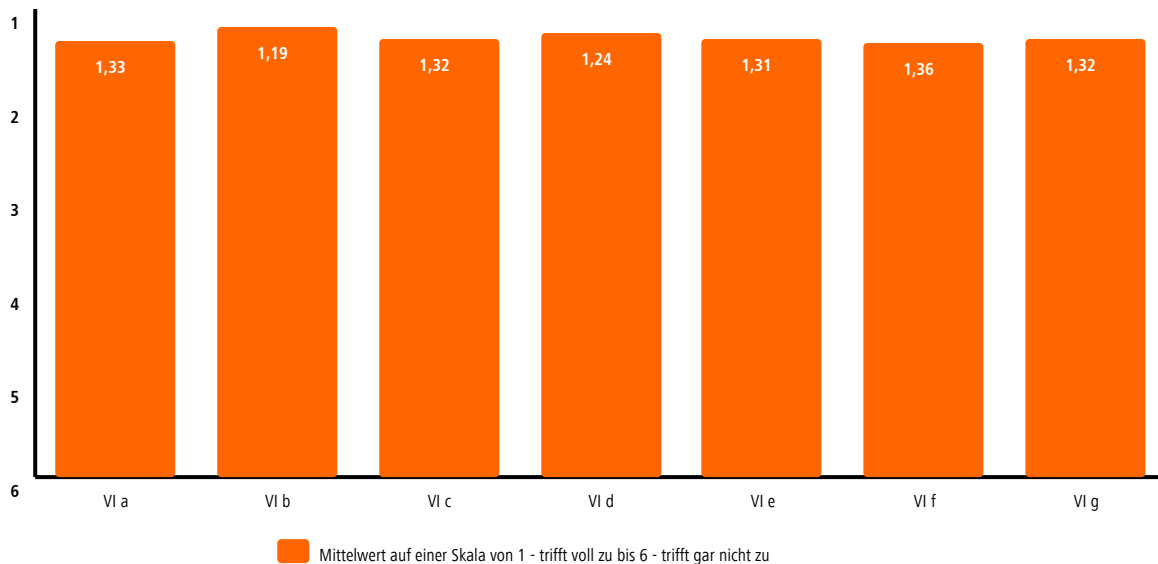
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Angehörige

VI Allgemeines



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,33	0,48	95,45%
VI b Sind die Führungskräfte kompetent?	1,19	0,51	95,45%
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,32	0,58	86,36%
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,24	0,44	95,45%
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,31	0,70	72,73%
VI f Würden Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,36	0,58	100,00%
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,32	0,57	100,00%

Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

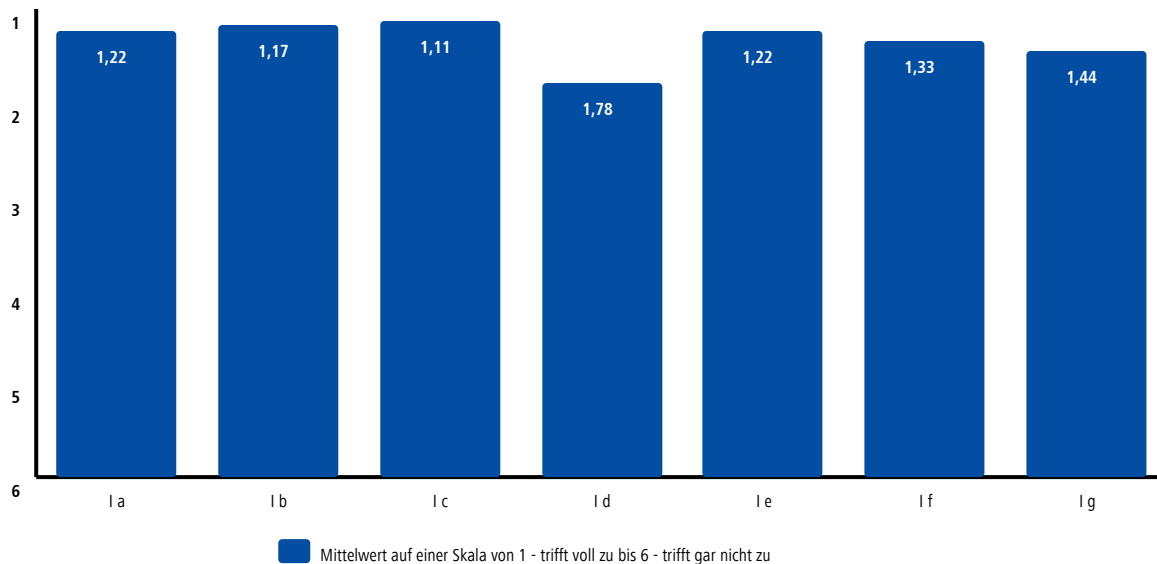
Einzelergebnisse Mitarbeiter

Auf den nachfolgenden Seiten werden die Ergebnisse der Heim-Kundenbefragung jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt.

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

Mitarbeiter

I Erste Eindrücke



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
Ia Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,22	0,44	100,00%
Ib Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,17	0,41	66,67%
Ic Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,11	0,33	100,00%
Id Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,78	0,67	100,00%
Ie Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,22	0,44	100,00%
If Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,33	0,50	100,00%
Ig Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,44	0,73	100,00%

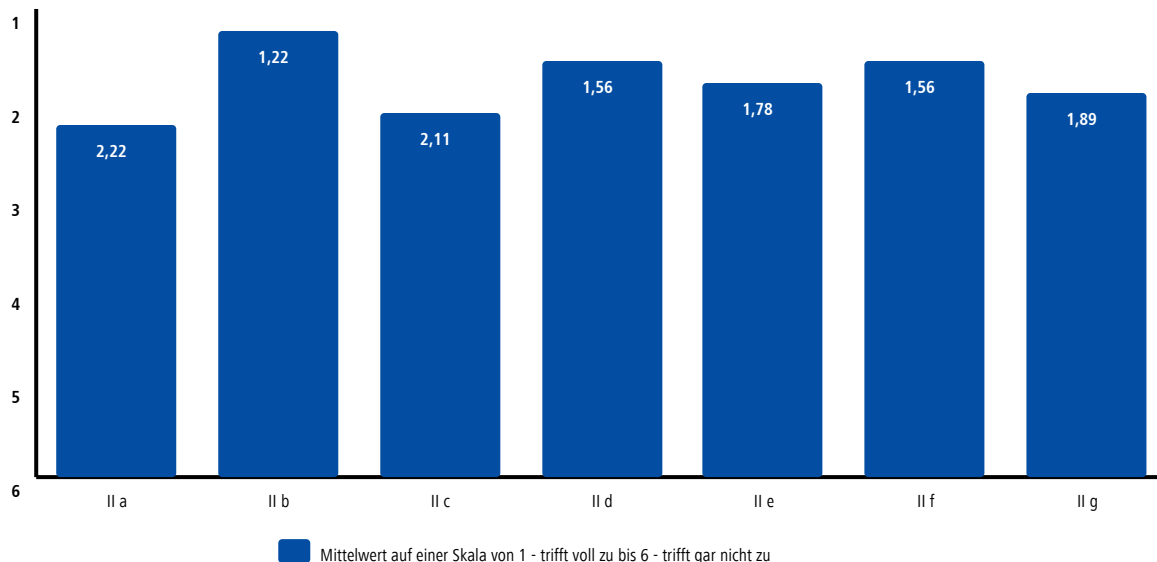
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Mitarbeiter

II Atmosphäre



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
II a Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	2,22	0,67	100,00%
II b Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,22	0,44	100,00%
II c Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	2,11	1,05	100,00%
II d Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,56	0,73	100,00%
II e Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,78	0,67	100,00%
II f Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,56	0,53	100,00%
II g Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,89	0,33	100,00%

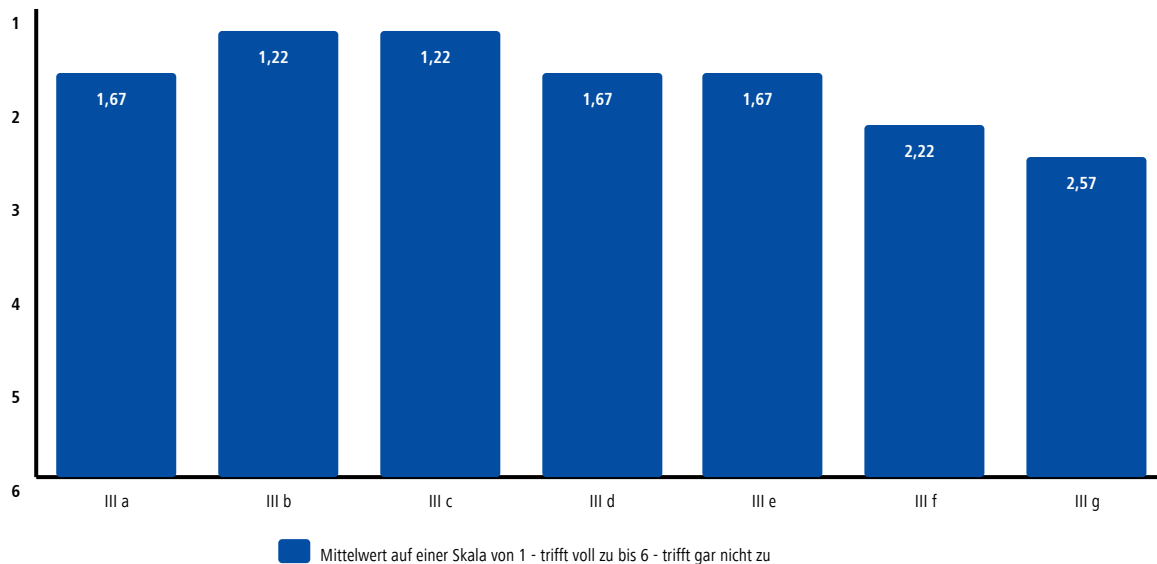
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Mitarbeiter

III Information



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
III a Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,67	0,71	100,00%
III b Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,22	0,44	100,00%
III c Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,22	0,44	100,00%
III d Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,67	0,50	100,00%
III e Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,67	0,71	100,00%
III f Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	2,22	0,67	100,00%
III g Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	2,57	0,79	77,78%

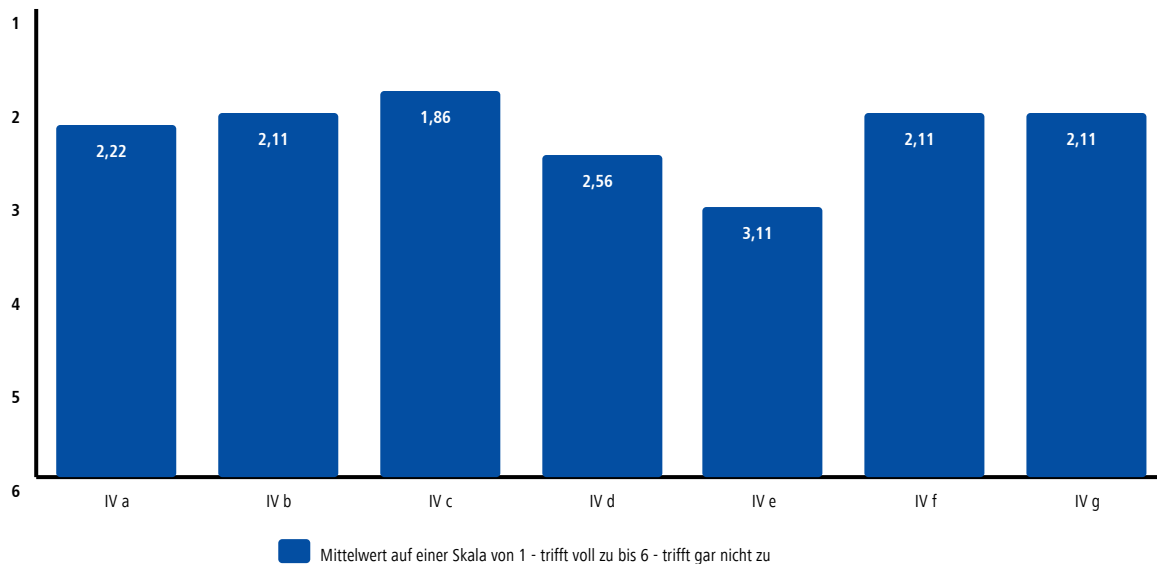
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Mitarbeiter

IV Hauswirtschaft



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
IV a Ist es im Haus immer sauber?	2,22	0,67	100,00%
IV b Riecht es im Haus nicht unangenehm?	2,11	0,78	100,00%
IV c Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,86	0,69	77,78%
IV d Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,56	0,73	100,00%
IV e Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	3,11	1,05	100,00%
IV f Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	2,11	0,60	100,00%
IV g Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	2,11	0,60	100,00%

Hinweise:

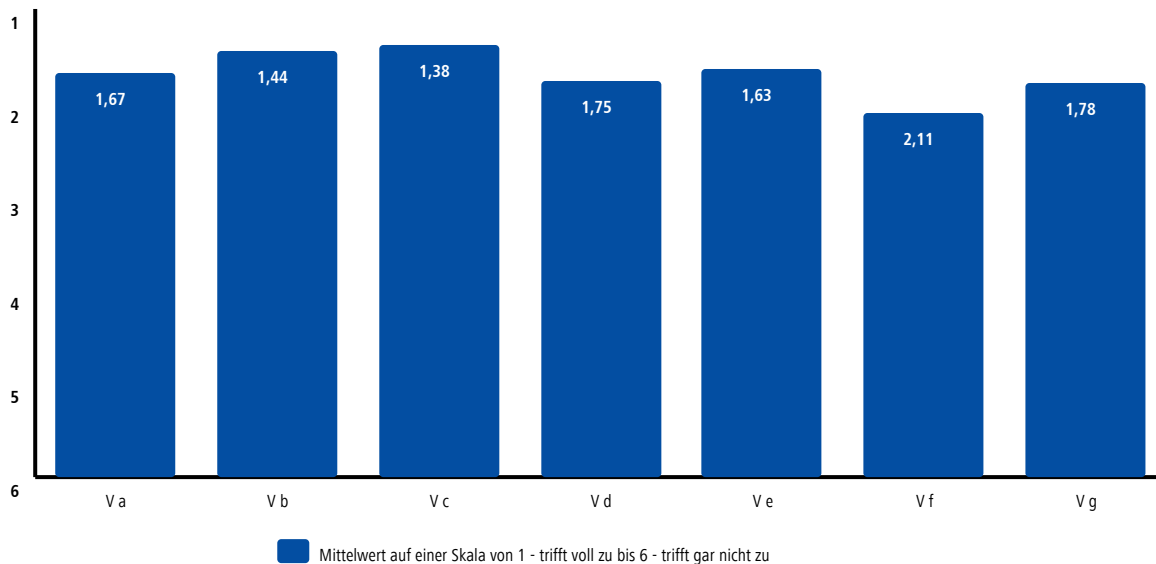
Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

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?	1,67	0,71	100,00%
Vb Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,44	0,53	100,00%
Vc Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	1,38	0,52	88,89%
Vd Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	1,75	1,04	88,89%
Ve Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,62	0,74	88,89%
Vf Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	2,11	0,93	100,00%
Vg Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,78	0,83	100,00%

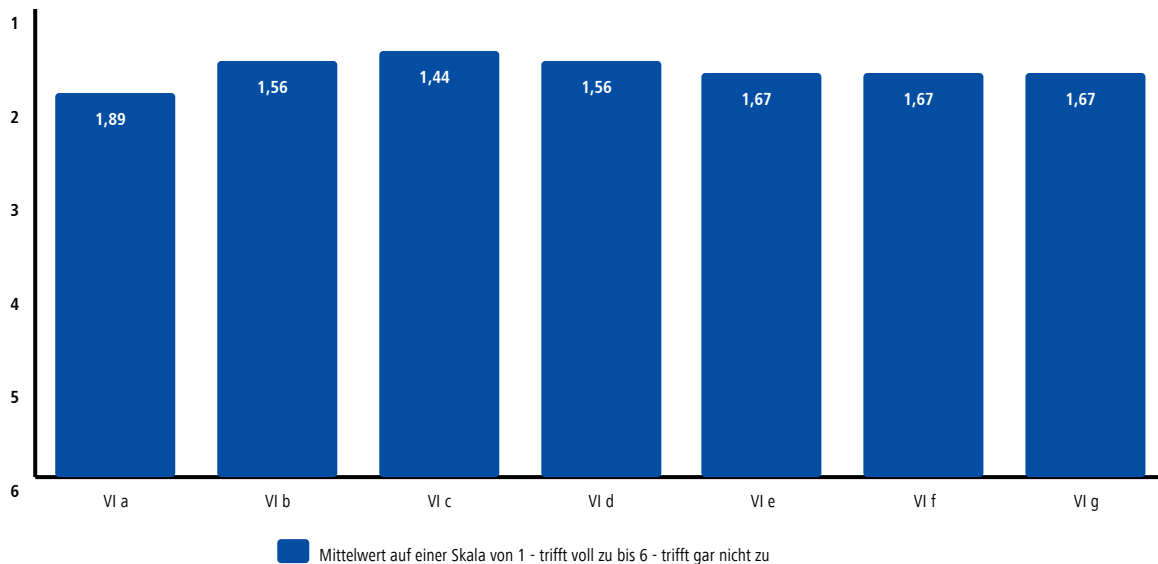
Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

Mitarbeiter

VI Allgemeines



Frage	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
VI a Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,89	0,33	100,00%
VI b Sind die Führungskräfte kompetent?	1,56	0,53	100,00%
VI c Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,44	0,53	100,00%
VI d Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,56	0,53	100,00%
VI e Hat das Haus einen guten Ruf?	1,67	0,50	100,00%
VI f Würden Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,67	0,71	100,00%
VI g Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,67	0,50	100,00%

Hinweise:

Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet

Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert, Werte von 0 - keine bis 2,5 - maximal Streuung

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.
Mittelwert	Der Mittelwert gibt den Durchschnittswert der gegebenen Antworten an. In der Befragung wird das arithmetische Mittel berechnet.
Rücklaufquote	Die Rücklaufquote gibt an, wie viel Prozent der ausgegebenen Fragebögen in die Auswertung eingeflossen sind.
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.

Glossar

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.

Trägerbenchmark

Im Rahmen des Trägerbenchmarks werden die Ergebnisse mehrerer Häuser verglichen, die zu einem Träger gehören und bei denen die Kundenbefragung parallel durchgeführt wurde.

Anhang

Verfasser

Die Heim-Kundenbefragung wurde entwickelt von **olav sehlbach** beratung in Kooperation mit der PAUL HARTMANN AG. 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

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
befragung@sehlbach.de
www.sehlbach.de