

**ERGEBNISBERICHT**  
**HEIM-KUNDENBEFRAGUNG**

**Cultus gGmbH der Landeshauptstadt Dresden**

**Haus Olga Körner**

**Dezember 2022**

# INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
Siegel	3
Methodik	4
Befragte / Rücklaufquote	6
Gesamtergebnis	7
Ergebnisse der Themenbereiche	8
I.    Erste Eindrücke	9
II.   Atmosphäre	12
III.  Information	15
IV.  Hauswirtschaft	18
V.   Pflege	21
VI.  Allgemeines	24
Einzelauswertung Frage VI g	27
Glossar statistischer Begriffe	28
Verfasser	29
Zertifikat	30

## ZERTIFIKAT

### HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH

Sie können folgendes Siegel nutzen:



Ein entsprechendes Zertifikat finden Sie am Ende dieses Berichts.

## METHODIK

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.

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 optional die Mitarbeiter\*innen befragt. Mitarbeiter\*innen werden nicht nach ihrer eigenen Zufriedenheit befragt, sondern dienen als "Sprachrohr" der Bewohner und Angehörigen.

Anm.: Bei der Heim-Kundenbefragung sprechen wir an vielen Stellen von Bewohnern und Mitarbeitern. Die eigentlich gebotene Bezeichnung von Bewohner\*innen bzw. Mitarbeiter\*innen würde die Lesbarkeit der Texte und insbesondere der einzelnen Fragestellungen deutlich einschränken. Wir bitten diesbezüglich um Verständnis.

## METHODIK

Im Rahmen der Befragung standen 42 Fragen zur Beantwortung.

Die Fragen sind in sechs Themenbereiche aufgeteilt:

- Erste Eindrücke
- Atmosphäre
- Information
- Hauswirtschaft
- Pflege
- Allgemeines

Die einzelnen Fragen sind als Aussagen formuliert, die mithilfe einer in der Sozialwissenschaft anerkannten Likert-Skala\* durch Ankreuzen beantwortet werden.

1

trifft voll zu

2

trifft  
weitgehend zu

3

trifft eher zu

4

trifft eher  
nicht zu

5

trifft weitgehend  
nicht zu

6

trifft gar  
nicht zu

**Bitte beachten Sie:** Bei der Beantwortung der Fragen kann es hilfreich sein, die Antwortskala mit den in Deutschland üblichen Schulnoten von 1 bis 6 zu veranschaulichen.

\*Die Likert-Skala dient im engeren Sinn dazu, die Einstellung einer befragten Person zu einem Thema zu erfassen. Die Likert-Skala ist nach dem amerikanischen Psychologen Rensis Likert benannt. Für einen Likert-Test werden mehrere wertende Aussagen formuliert, denen die Person mittels einer Skala zustimmt oder die sie ablehnt.

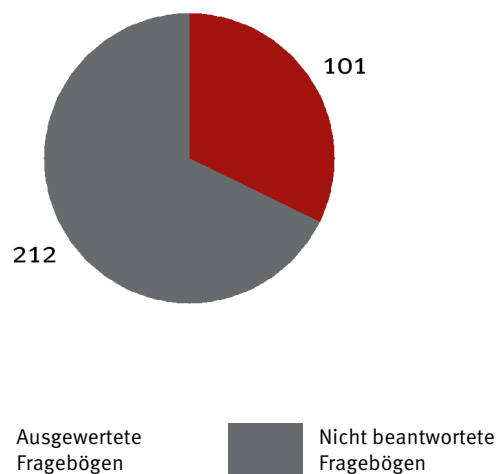
## BEFRAGTE / RÜCKLAUFQUOTE

Die Heim-Kundenbefragung des Standorts **Haus Olga Körner** wurde im Dezember 2022 durchgeführt. Insgesamt wurden **313** Fragebögen ausgegeben.

Die Fragebögen wurden unter Beachtung der Anonymität ausgewertet. Die Erfassung und Auswertung der Befragung wurde bei sehlbach & teilhaber gmbh in Berlin durchgeführt.

Für diese Befragung konnten **101** Fragebögen ausgewertet werden, woraus sich eine Rücklaufquote von **32,27%** ergibt. Die durchschnittliche Rücklaufquote aller bisher ausgewerteten Projekte beträgt **43,08%**.

### Rücklaufquote 32,27%



Die ausgewerteten Fragebögen setzen sich wie folgt zusammen:

Gruppe	Anzahl	Anteil
Bewohner	40	39,6%
Angehörige	54	53,5%
Mitarbeiter	7	6,9%
Nicht zugeordnet	0	0,0%

## GESAMTERGEBNIS

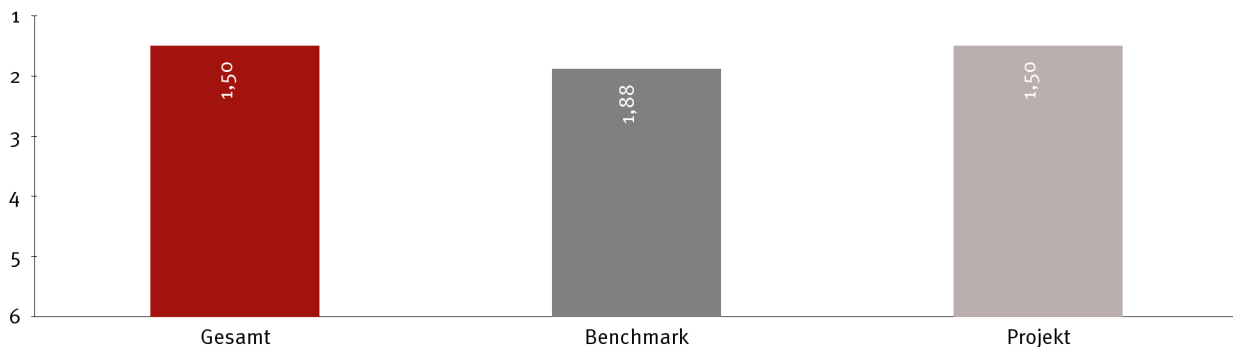
Um die Einzelergebnisse aus den 42 Fragen einordnen zu können, werden diese gegen unterschiedliche Mittelwerte ins Verhältnis gesetzt.

**Gesamtmittelwert (Gesamt)** - Zuerst wird der Mittelwert für diesen Standort über alle 42 Fragen dieser Befragung berechnet. **Der Gesamtmittelwert für die vorliegende Befragung beträgt 1,50.** Der Gesamtmittelwert wird in allen Grafiken als **horizontale Linie** dargestellt. Der Gesamtmittelwert bietet so eine Referenzlinie, an der positive wie negative Abweichungen leicht abgelesen werden können.

**Befragte** - Mittelwerte der Antworten der Befragten dieser Befragung werden im Folgenden immer **rot** dargestellt.

**Benchmark** - Des Weiteren werden Benchmarks berechnet, die die Mittelwerte über alle durchgeführten Heim-Kundenbefragung - Projekte widerspiegeln. **Der Benchmark über alle Fragen und über alle Projekte mit insgesamt 52.630 Befragten (in 597 Befragungen) liegt bei 1,88.** Der Benchmark wird im Folgenden immer **grau** dargestellt.

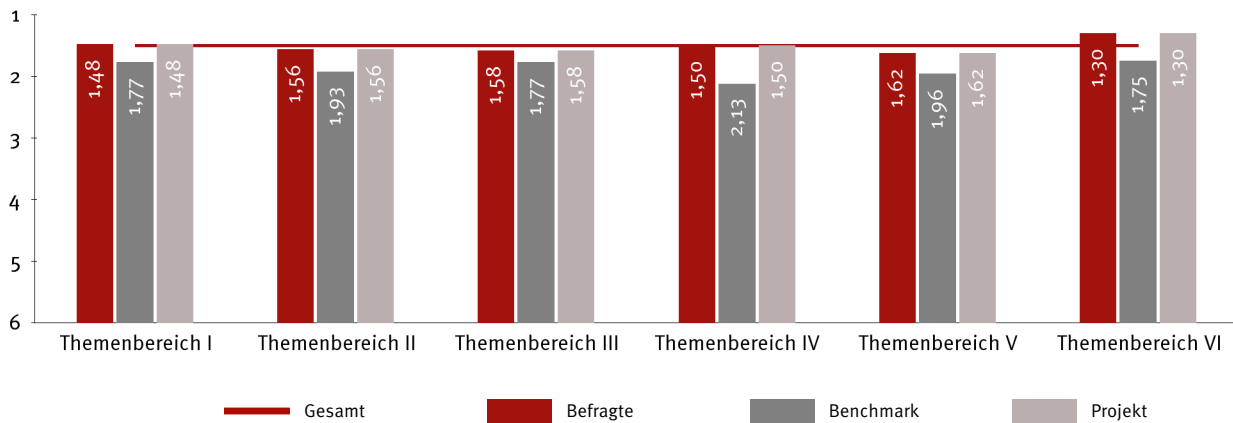
**Projektmittelwert (Projekt)** - Mittelwerte der Antworten aller Befragten aus allen Standorten des aktuellen Projekts. **Der Projektmittelwert für dieses Projekt über 1 Befragung(en) mit 101 Befragten liegt bei 1,50.** Der Projektmittelwert wird im Folgenden immer **hellgrau** dargestellt.



## ERGEBNIS PRO THEMENBEREICH

### Vergleich zwischen Befragten und Benchmark

Mittelwerte der sechs Themenbereiche gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



Nr.	Themenbereich	Befragte	Benchmark	Projekt
I	Erste Eindrücke	1,48 ↑	1,77	1,48
II	Atmosphäre	1,56 ↓	1,93	1,56
III	Information	1,58 ↓	1,77	1,58
IV	Hauswirtschaft	1,50 ↔	2,13	1,50
V	Pflege	1,62 ↓	1,96	1,62
VI	Allgemeines	1,30 ↑	1,75	1,30

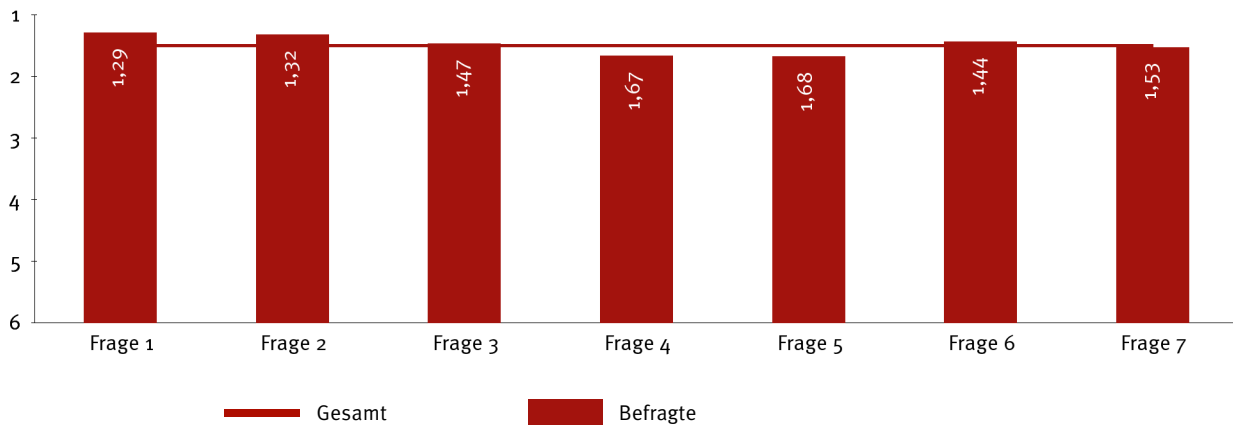
↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert



# I ERSTE EINDRÜCKE

## Detailbetrachtung

Mittelwerte der Fragen 1 - 7 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



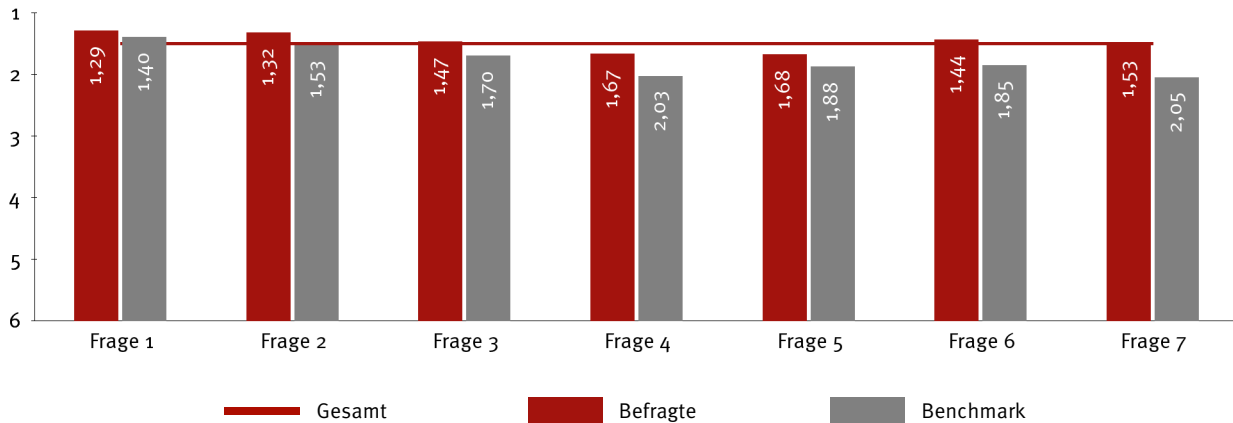
Nr.	Frage	Befragte	Standardabweichung	Antwortquote
1	Im Haus sind Besucher herzlich willkommen	1,29 ↑	0,50	93,1%
2	Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, wird hier gut geholfen	1,32 ↑	0,69	90,1%
3	Vor dem Einzug werden Bewohnern und Angehörigen alle Fragen ausreichend beantwortet	1,47 ↑	0,84	92,1%
4	Bewohner und Angehörige wissen, welche Erwartungen ihnen erfüllt werden können und welche nicht	1,67 ↓	0,73	84,2%
5	Bewohner und Angehörige werden über ihre Rechte [z.B. aus dem Heimvertrag] ausreichend aufgeklärt	1,68 ↓	1,08	86,1%
6	Beim Einzug wird Bewohnern und Angehörigen ausreichend praktisch geholfen	1,44 ↑	0,83	95,1%
7	Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen sind erwünscht	1,53 ↓	0,62	71,3%

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

# I ERSTE EINDRÜCKE

## Vergleich zwischen Befragten und Benchmark

### Mittelwerte der Fragen 1 - 7 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



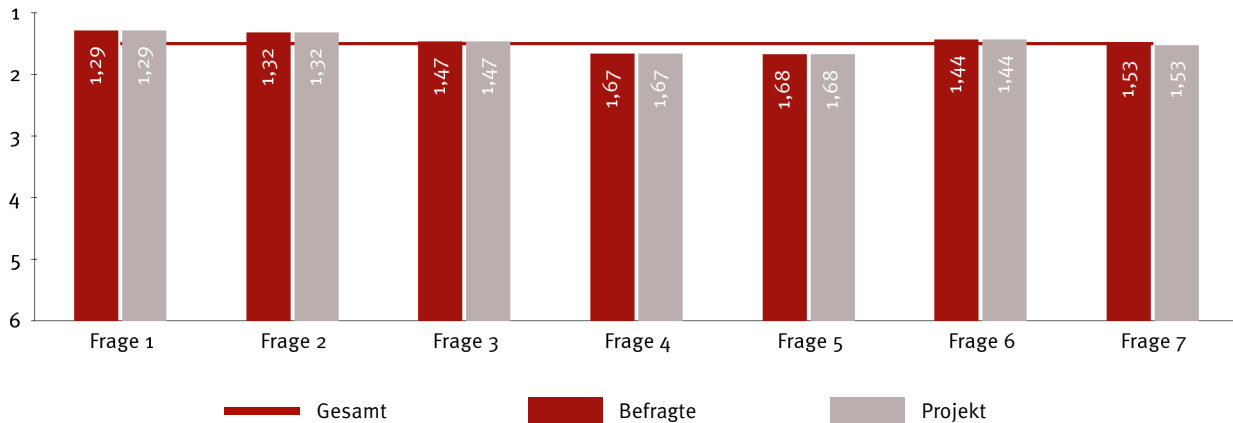
Nr.	Frage	Befragte	Benchmark	Abweichung
1	Im Haus sind Besucher herzlich willkommen	1,29 ↑	1,40	0,11
2	Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, wird hier gut geholfen	1,32 ↑	1,53	0,21
3	Vor dem Einzug werden Bewohnern und Angehörigen alle Fragen ausreichend beantwortet	1,47 ↑	1,70	0,23
4	Bewohner und Angehörige wissen, welche Erwartungen ihnen erfüllt werden können und welche nicht	1,67 ↓	2,03	0,36
5	Bewohner und Angehörige werden über ihre Rechte [z.B. aus dem Heimvertrag] ausreichend aufgeklärt	1,68 ↓	1,88	0,20
6	Beim Einzug wird Bewohnern und Angehörigen ausreichend praktisch geholfen	1,44 ↑	1,85	0,41
7	Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen sind erwünscht	1,53 ↓	2,05	0,52

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

# I ERSTE EINDRÜCKE

## Vergleich zwischen Befragten und Projekt

Mittelwerte der Fragen 1 - 7 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



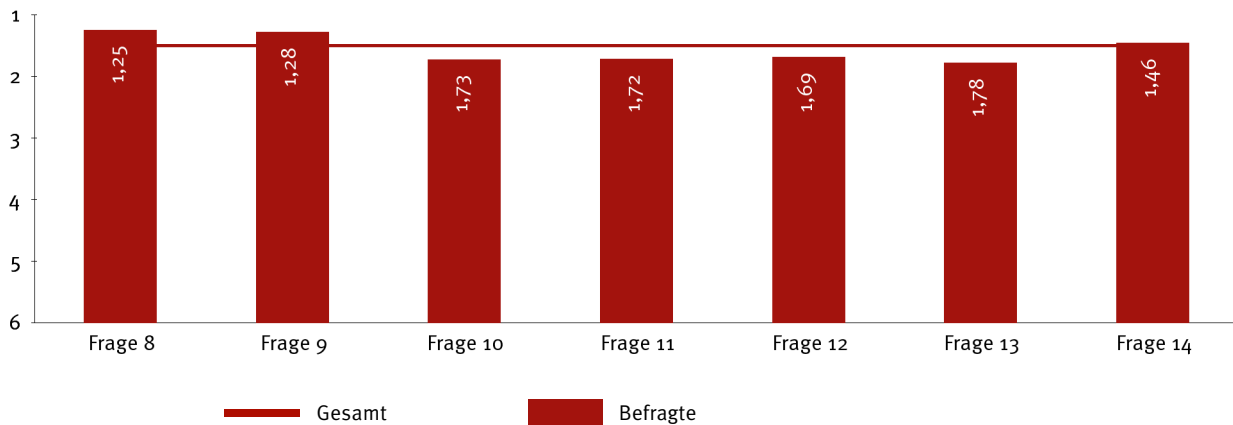
Nr.	Frage	Befragte	Projekt	Abweichung
1	Im Haus sind Besucher herzlich willkommen	1,29 ↑	1,29	0,00
2	Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, wird hier gut geholfen	1,32 ↑	1,32	0,00
3	Vor dem Einzug werden Bewohnern und Angehörigen alle Fragen ausreichend beantwortet	1,47 ↑	1,47	0,00
4	Bewohner und Angehörige wissen, welche Erwartungen ihnen erfüllt werden können und welche nicht	1,67 ↓	1,67	0,00
5	Bewohner und Angehörige werden über ihre Rechte [z.B. aus dem Heimvertrag] ausreichend aufgeklärt	1,68 ↓	1,68	0,00
6	Beim Einzug wird Bewohnern und Angehörigen ausreichend praktisch geholfen	1,44 ↑	1,44	0,00
7	Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen sind erwünscht	1,53 ↓	1,53	0,00

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

## II ATMOSPHERE

### Detailbetrachtung

Mittelwerte der Fragen 8 - 14 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



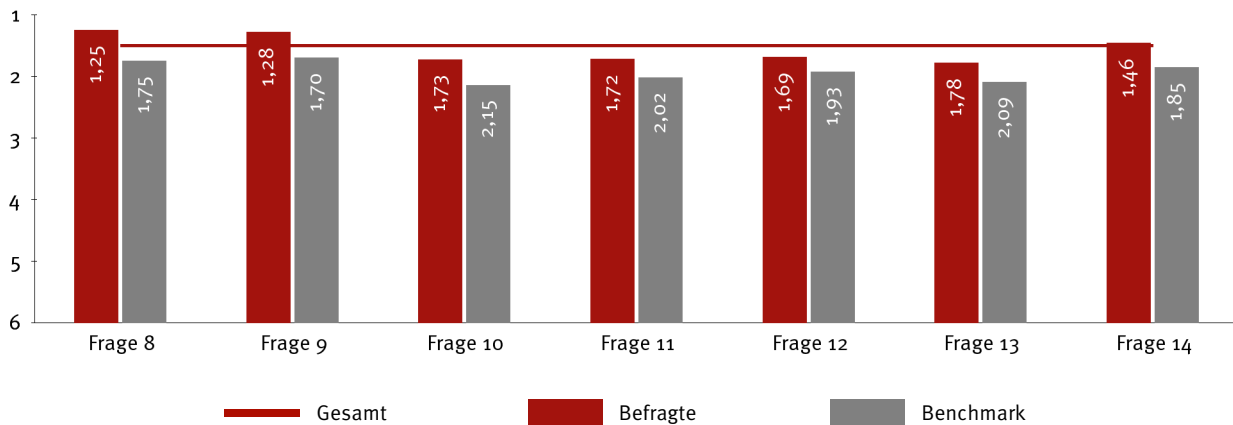
Nr.	Frage	Befragte	Standardabweichung	Antwortquote
8	Auf Besucher wirkt das Haus einladend	1,25 ↑	0,50	91,1%
9	Wenn Mitarbeiter den Privatbereich eines Bewohners betreten, klopfen sie vorher an und warten	1,28 ↑	0,50	87,1%
10	Mitarbeiter haben auch einmal Zeit, mit Einzelnen in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen	1,73 ↓	0,92	93,1%
11	Mitarbeiter haben ein offenes Ohr für persönliche Probleme von Bewohnern und Angehörigen	1,72 ↓	0,90	91,1%
12	Auch unter Zeitdruck bleiben Mitarbeiter freundlich und hilfsbereit	1,69 ↓	0,87	94,1%
13	Wenn Bewohner oder Angehörige sich über etwas ärgern, wird ihnen Verständnis entgegengebracht	1,78 ↓	0,89	80,2%
14	Insgesamt empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus als angenehm	1,46 ↑	0,56	94,1%

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

## II ATMOSPHERE

### Vergleich zwischen Befragten und Benchmark

Mittelwerte der Fragen 8 - 14 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



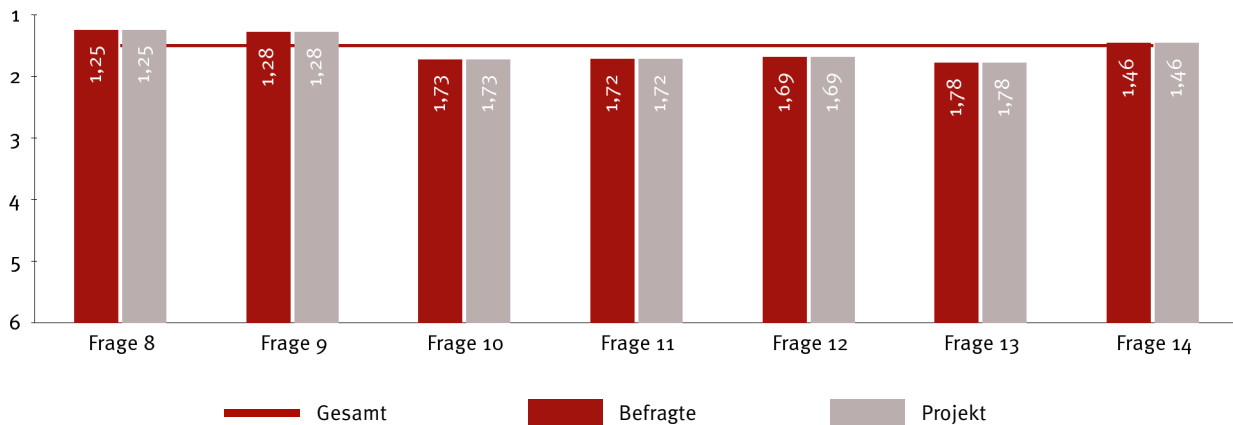
Nr.	Frage	Befragte	Benchmark	Abweichung
8	Auf Besucher wirkt das Haus einladend	1,25 ↑	1,75	0,50
9	Wenn Mitarbeiter den Privatbereich eines Bewohners betreten, klopfen sie vorher an und warten	1,28 ↑	1,70	0,42
10	Mitarbeiter haben auch einmal Zeit, mit Einzelnen in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen	1,73 ↓	2,15	0,42
11	Mitarbeiter haben ein offenes Ohr für persönliche Probleme von Bewohnern und Angehörigen	1,72 ↓	2,02	0,30
12	Auch unter Zeitdruck bleiben Mitarbeiter freundlich und hilfsbereit	1,69 ↓	1,93	0,24
13	Wenn Bewohner oder Angehörige sich über etwas ärgern, wird ihnen Verständnis entgegengebracht	1,78 ↓	2,09	0,31
14	Insgesamt empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus als angenehm	1,46 ↑	1,85	0,39

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

## II ATMOSPHERE

### Vergleich zwischen Befragten und Projekt

Mittelwerte der Fragen 8 - 14 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



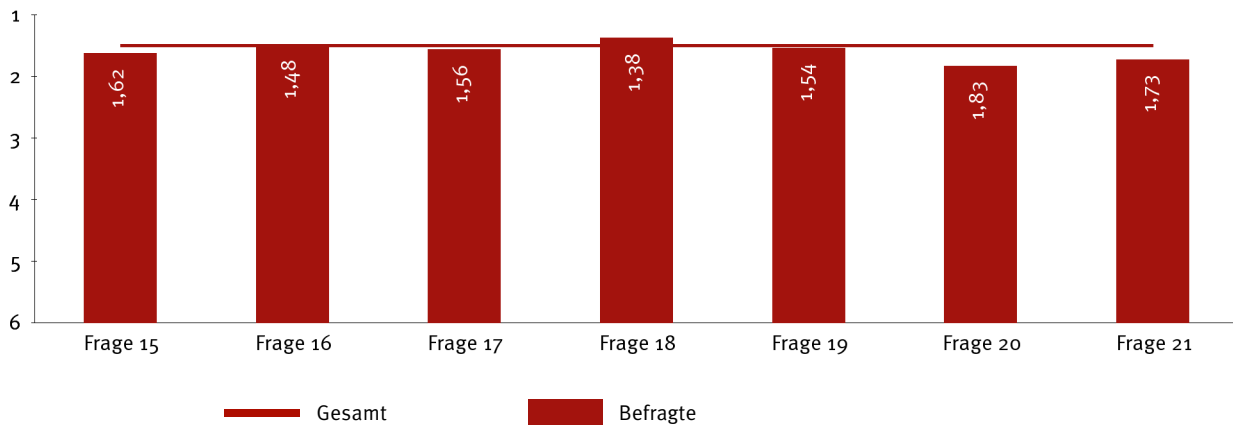
Nr.	Frage	Befragte	Projekt	Abweichung
8	Auf Besucher wirkt das Haus einladend	1,25 ↑	1,25	0,00
9	Wenn Mitarbeiter den Privatbereich eines Bewohners betreten, klopfen sie vorher an und warten	1,28 ↑	1,28	0,00
10	Mitarbeiter haben auch einmal Zeit, mit Einzelnen in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen	1,73 ↓	1,73	0,00
11	Mitarbeiter haben ein offenes Ohr für persönliche Probleme von Bewohnern und Angehörigen	1,72 ↓	1,72	0,00
12	Auch unter Zeitdruck bleiben Mitarbeiter freundlich und hilfsbereit	1,69 ↓	1,69	0,00
13	Wenn Bewohner oder Angehörige sich über etwas ärgern, wird ihnen Verständnis entgegengebracht	1,78 ↓	1,78	0,00
14	Insgesamt empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus als angenehm	1,46 ↑	1,46	0,00

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

## III INFORMATION

### Detailbetrachtung

Mittelwerte der Fragen 15 - 21 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



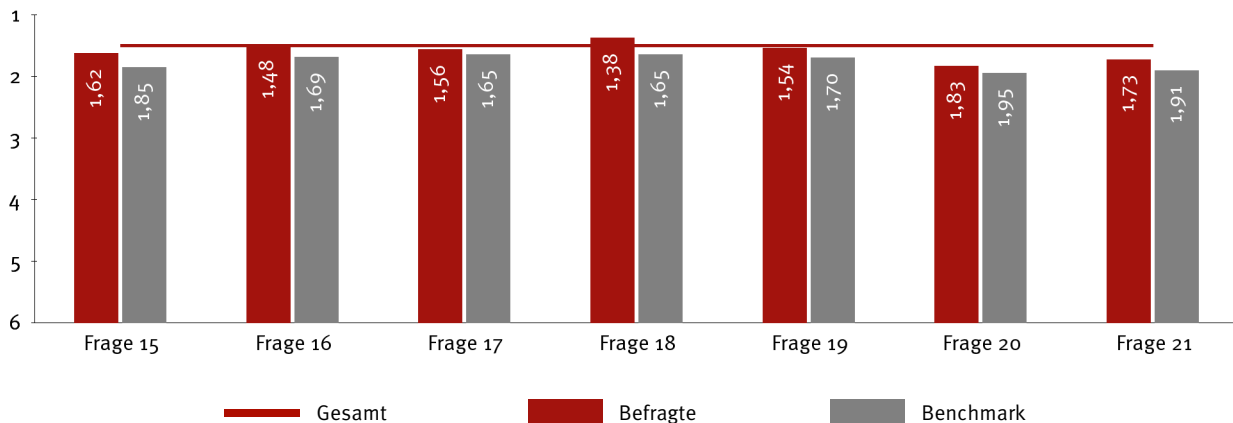
Nr.	Frage	Befragte	Standardabweichung	Antwortquote
15	Alle beteiligten Mitarbeiter wissen um wichtige Ereignisse bei Bewohnern [z.B. Geburtstag, Krankheit]	1,62 ↓	0,74	83,2%
16	Wichtige Informationen sind übersichtlich verfügbar [z.B. an Aushängen]	1,48 ↑	0,77	88,1%
17	Bewohner und Angehörige erfahren rechtzeitig von allen Ereignissen [z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste]	1,56 ↓	0,83	90,1%
18	Bewohner und Angehörige finden im Haus genügend Hilfen [z.B. Schilder, Wegweiser], um sich zurechtzufinden	1,38 ↑	0,76	93,1%
19	Bewohnern und Angehörigen ist klar, an wen sie sich wenden können, wenn ein Problem besteht	1,54 ↓	0,79	94,1%
20	Es gibt genügend geeignete Aktivitäten für Bewohner	1,83 ↓	0,94	83,2%
21	Das seelsorgerische Angebot [z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten] ist für Bewohner zufriedenstellend	1,73 ↓	0,93	59,4%

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

### III INFORMATION

#### Vergleich zwischen Befragten und Benchmark

##### Mittelwerte der Fragen 15 - 21 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



Nr.	Frage	Befragte	Benchmark	Abweichung
15	Alle beteiligten Mitarbeiter wissen um wichtige Ereignisse bei Bewohnern [z.B. Geburtstag, Krankheit]	1,62 ↓	1,85	0,23
16	Wichtige Informationen sind übersichtlich verfügbar [z.B. an Aushängen]	1,48 ↑	1,69	0,21
17	Bewohner und Angehörige erfahren rechtzeitig von allen Ereignissen [z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste]	1,56 ↓	1,65	0,09
18	Bewohner und Angehörige finden im Haus genügend Hilfen [z.B. Schilder, Wegweiser], um sich zurechtzufinden	1,38 ↑	1,65	0,27
19	Bewohnern und Angehörigen ist klar, an wen sie sich wenden können, wenn ein Problem besteht	1,54 ↓	1,70	0,16
20	Es gibt genügend geeignete Aktivitäten für Bewohner	1,83 ↓	1,95	0,12
21	Das seelsorgerische Angebot [z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten] ist für Bewohner zufriedenstellend	1,73 ↓	1,91	0,18

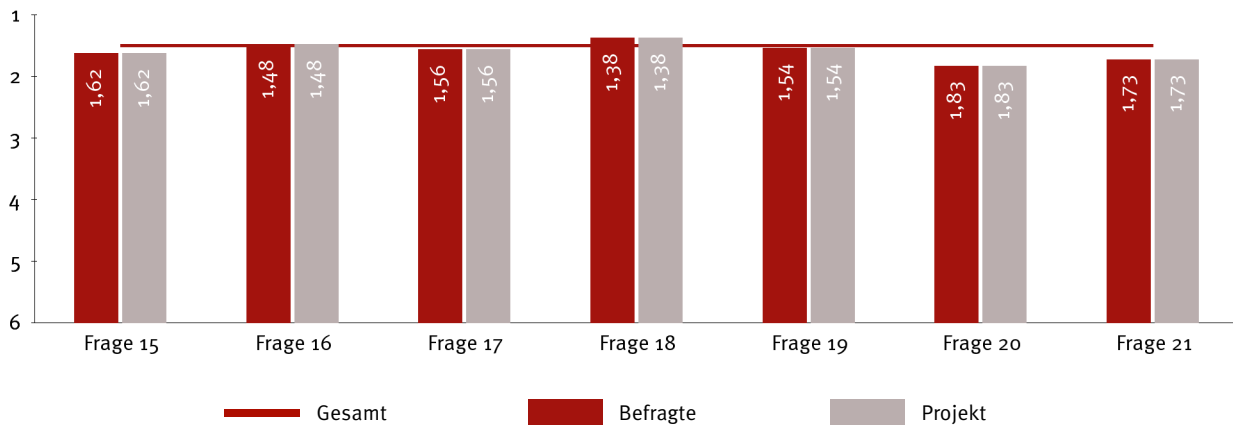
↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert



### III INFORMATION

#### Vergleich zwischen Befragten und Projekt

##### Mittelwerte der Fragen 15 - 21 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



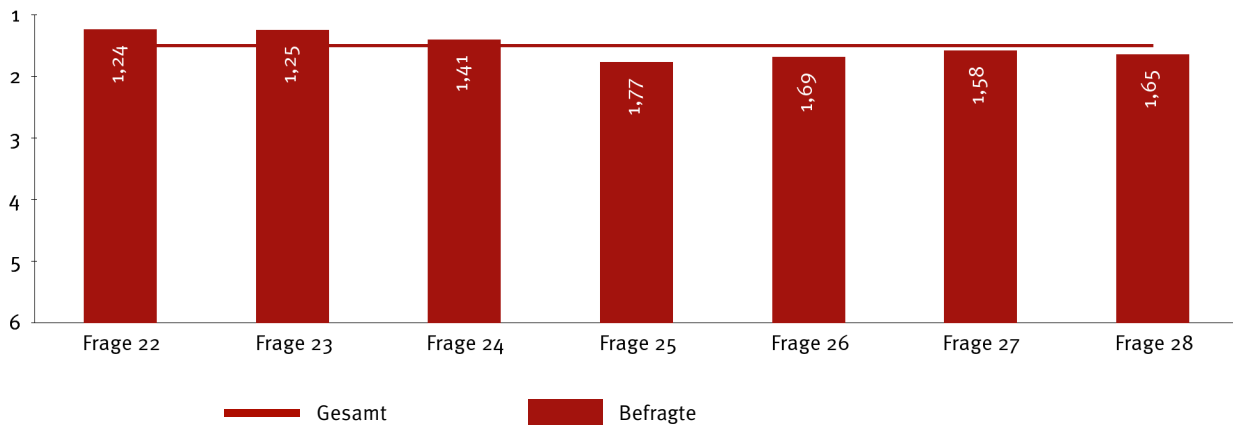
Nr.	Frage	Befragte	Projekt	Abweichung
15	Alle beteiligten Mitarbeiter wissen um wichtige Ereignisse bei Bewohnern [z.B. Geburtstag, Krankheit]	1,62 ↓	1,62	0,00
16	Wichtige Informationen sind übersichtlich verfügbar [z.B. an Aushängen]	1,48 ↑	1,48	0,00
17	Bewohner und Angehörige erfahren rechtzeitig von allen Ereignissen [z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste]	1,56 ↓	1,56	0,00
18	Bewohner und Angehörige finden im Haus genügend Hilfen [z.B. Schilder, Wegweiser], um sich zurechtzufinden	1,38 ↑	1,38	0,00
19	Bewohnern und Angehörigen ist klar, an wen sie sich wenden können, wenn ein Problem besteht	1,54 ↓	1,54	0,00
20	Es gibt genügend geeignete Aktivitäten für Bewohner	1,83 ↓	1,83	0,00
21	Das seelsorgerische Angebot [z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten] ist für Bewohner zufriedenstellend	1,73 ↓	1,73	0,00

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

## IV HAUSWIRTSCHAFT

### Detailbetrachtung

Mittelwerte der Fragen 22 - 28 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



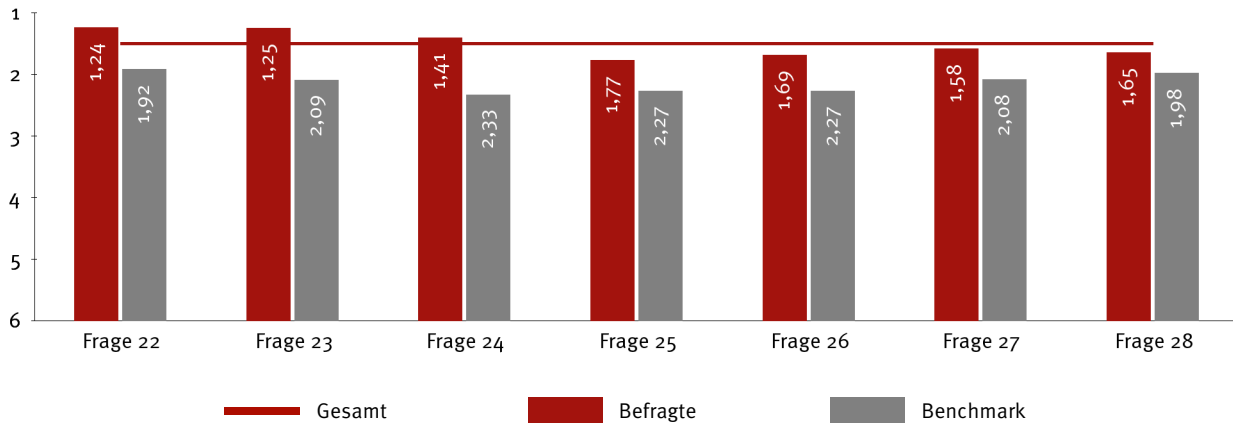
Nr.	Frage	Befragte	Standardabweichung	Antwortquote
22	Im Haus ist es immer sauber	1,24 ↑	0,57	97,0%
23	Das Haus ist frei von unangenehmen Gerüchen	1,25 ↑	0,61	95,1%
24	Bewohner und Angehörige sind mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden	1,41 ↑	0,75	93,1%
25	Das Essen schmeckt den Bewohnern gut	1,77 ↓	0,89	86,1%
26	Bewohnerwünsche zu Speisen werden beachtet	1,69 ↓	0,83	74,3%
27	Der Service beim Essen entspricht den Vorstellungen der Bewohner und Angehörigen	1,58 ↓	0,80	85,2%
28	Besucher können ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen	1,65 ↓	0,84	78,2%

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

## IV HAUSWIRTSCHAFT

### Vergleich zwischen Befragten und Benchmark

Mittelwerte der Fragen 22 - 28 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



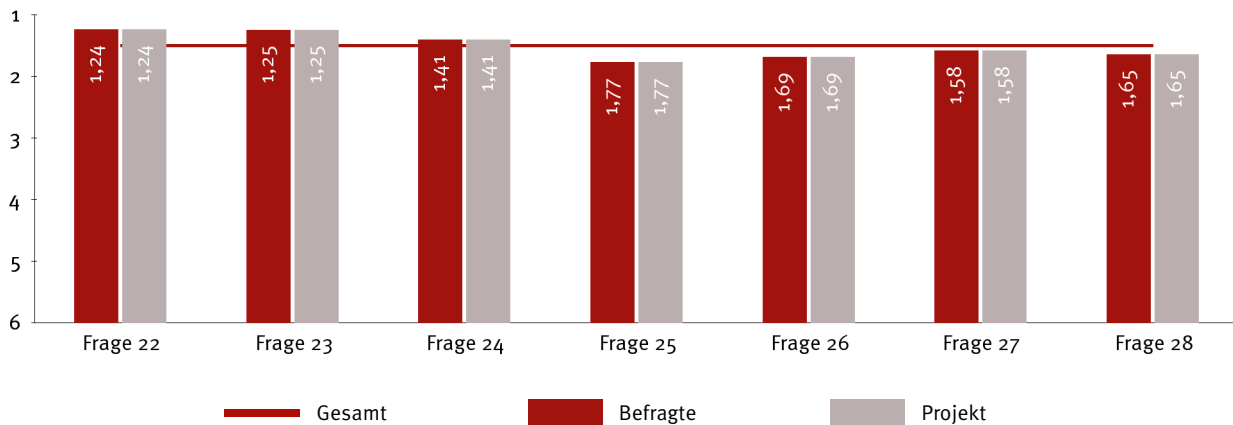
Nr.	Frage	Befragte	Benchmark	Abweichung
22	Im Haus ist es immer sauber	1,24 ↑	1,92	0,68
23	Das Haus ist frei von unangenehmen Gerüchen	1,25 ↑	2,09	0,84
24	Bewohner und Angehörige sind mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden	1,41 ↑	2,33	0,92
25	Das Essen schmeckt den Bewohnern gut	1,77 ↓	2,27	0,50
26	Bewohnerwünsche zu Speisen werden beachtet	1,69 ↓	2,27	0,58
27	Der Service beim Essen entspricht den Vorstellungen der Bewohner und Angehörigen	1,58 ↓	2,08	0,50
28	Besucher können ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen	1,65 ↓	1,98	0,33

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

## IV HAUSWIRTSCHAFT

### Vergleich zwischen Befragten und Projekt

Mittelwerte der Fragen 22 - 28 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



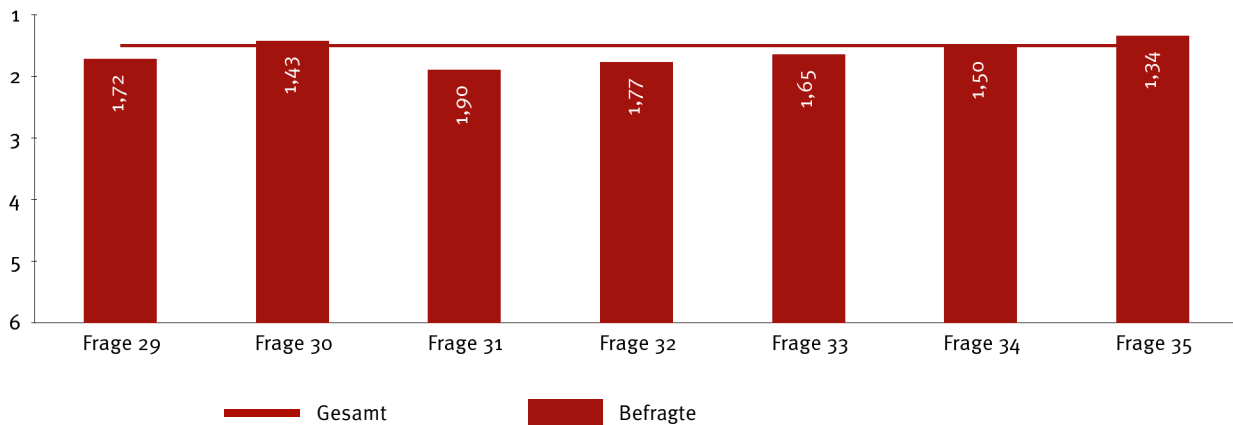
Nr.	Frage	Befragte	Projekt	Abweichung
22	Im Haus ist es immer sauber	1,24 ↑	1,24	0,00
23	Das Haus ist frei von unangenehmen Gerüchen	1,25 ↑	1,25	0,00
24	Bewohner und Angehörige sind mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden	1,41 ↑	1,41	0,00
25	Das Essen schmeckt den Bewohnern gut	1,77 ↓	1,77	0,00
26	Bewohnerwünsche zu Speisen werden beachtet	1,69 ↓	1,69	0,00
27	Der Service beim Essen entspricht den Vorstellungen der Bewohner und Angehörigen	1,58 ↓	1,58	0,00
28	Besucher können ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen	1,65 ↓	1,65	0,00

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

# V PFLEGE

## Detailbetrachtung

Mittelwerte der Fragen 29 - 35 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



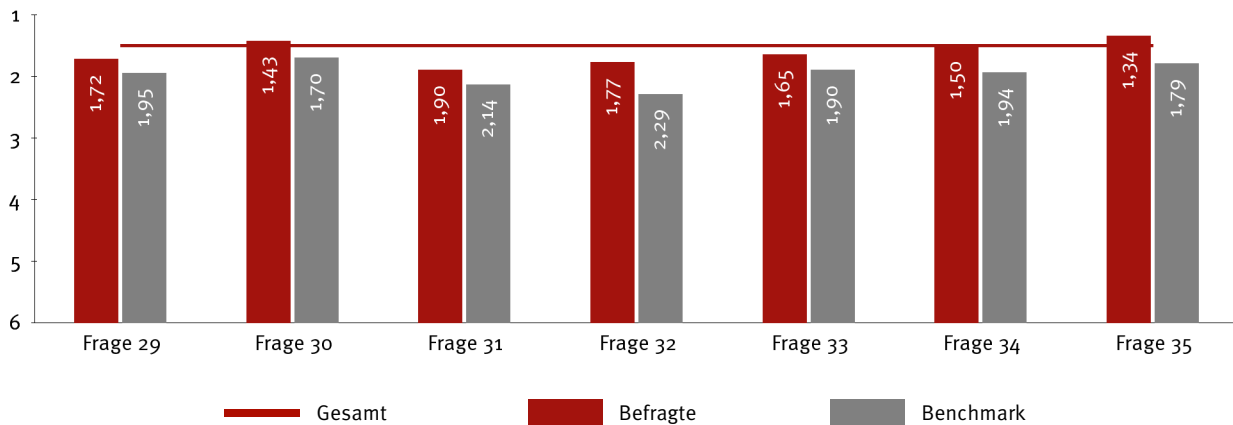
Nr.	Frage	Befragte	Standardabweichung	Antwortquote
29	Bewohner haben genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf	1,72 ↓	0,86	73,3%
30	Bewohner werden immer respektvoll behandelt	1,43 ↑	0,69	97,0%
31	Bewohnern und Angehörigen wird erklärt, wie die Pflege durchgeführt wird	1,90 ↓	1,07	85,2%
32	Mitarbeiter nehmen sich ausreichend Zeit für die Pflege	1,77 ↓	0,93	86,1%
33	Angehörige können bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten	1,65 ↓	0,87	70,3%
34	Wenn Bewohner nachts Hilfe anfordern, kümmert sich sofort jemand um sie	1,50 ↔	0,67	69,3%
35	Bewohner können sich sicher sein, in ihren letzten Tagen gut begleitet zu werden	1,34 ↑	0,62	61,4%

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

# V PFLEGE

## Vergleich zwischen Befragten und Benchmark

Mittelwerte der Fragen 29 - 35 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



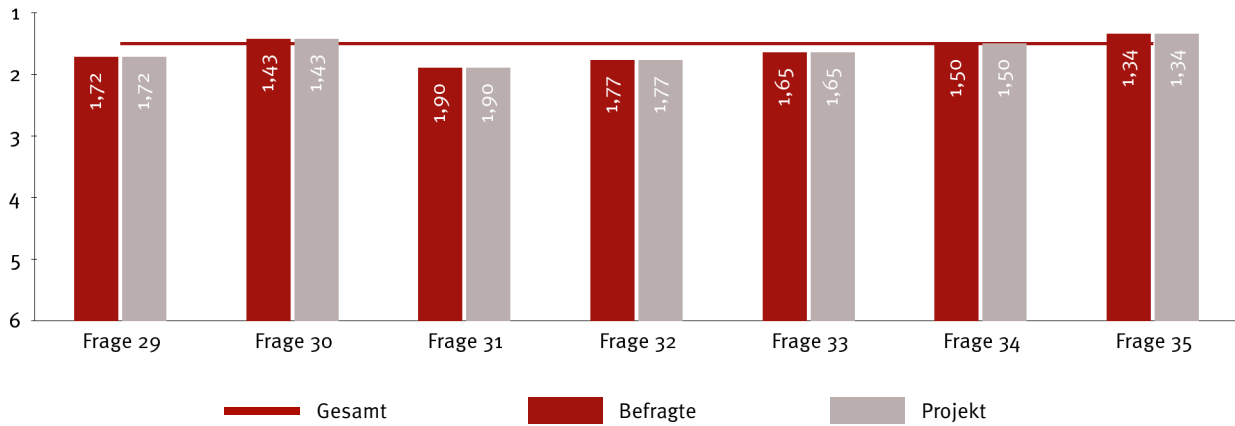
Nr.	Frage	Befragte	Benchmark	Abweichung
29	Bewohner haben genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf	1,72 ↓	1,95	0,23
30	Bewohner werden immer respektvoll behandelt	1,43 ↑	1,70	0,27
31	Bewohnern und Angehörigen wird erklärt, wie die Pflege durchgeführt wird	1,90 ↓	2,14	0,24
32	Mitarbeiter nehmen sich ausreichend Zeit für die Pflege	1,77 ↓	2,29	0,52
33	Angehörige können bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten	1,65 ↓	1,90	0,25
34	Wenn Bewohner nachts Hilfe anfordern, kümmert sich sofort jemand um sie	1,50 ↔	1,94	0,44
35	Bewohner können sich sicher sein, in ihren letzten Tagen gut begleitet zu werden	1,34 ↑	1,79	0,45

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

**V PFLEGE**

**Vergleich zwischen Befragten und Projekt**

**Mittelwerte der Fragen 29 - 35 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50**



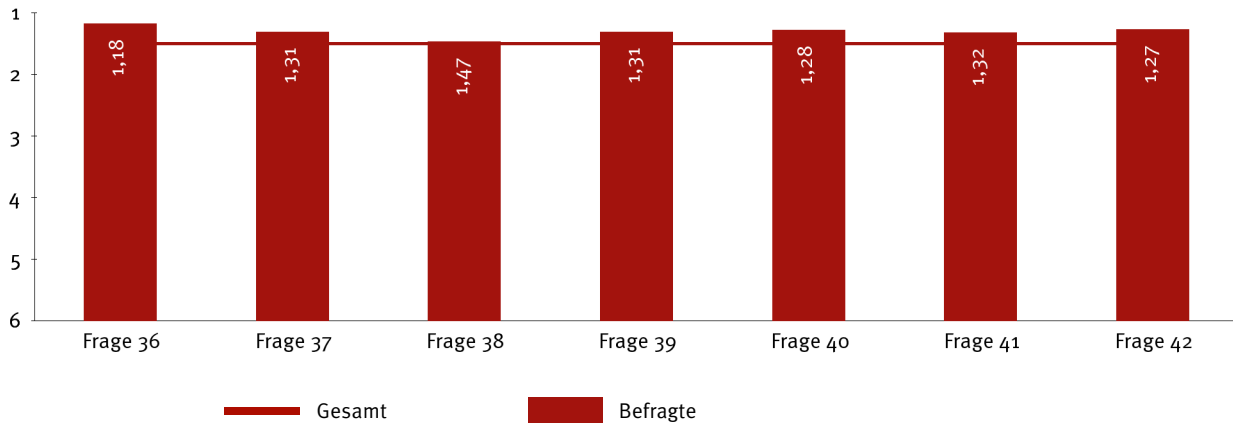
Nr.	Frage	Befragte	Projekt	Abweichung
29	Bewohner haben genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf	1,72 ↓	1,72	0,00
30	Bewohner werden immer respektvoll behandelt	1,43 ↑	1,43	0,00
31	Bewohnern und Angehörigen wird erklärt, wie die Pflege durchgeführt wird	1,90 ↓	1,90	0,00
32	Mitarbeiter nehmen sich ausreichend Zeit für die Pflege	1,77 ↓	1,77	0,00
33	Angehörige können bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten	1,65 ↓	1,65	0,00
34	Wenn Bewohner nachts Hilfe anfordern, kümmert sich sofort jemand um sie	1,50 ↔	1,50	0,00
35	Bewohner können sich sicher sein, in ihren letzten Tagen gut begleitet zu werden	1,34 ↑	1,34	0,00

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

## VI ALLGEMEINES

### Detailbetrachtung

Mittelwerte der Fragen 36 - 42 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



Nr.	Frage	Befragte	Standardabweichung	Antwortquote
36	Bewohner und Angehörige fühlen sich im Haus ausreichend sicher	1,18 ↑	0,41	96,0%
37	Die Leitungskräfte sind kompetent	1,31 ↑	0,48	93,1%
38	Mitarbeiter sind für ihre Aufgaben gut qualifiziert	1,47 ↑	0,62	84,2%
39	Alle Mitarbeiter machen einen gepflegten Eindruck	1,31 ↑	0,55	95,1%
40	Das Haus hat einen guten Ruf	1,28 ↑	0,52	85,2%
41	Ich würde das Haus Verwandten und Freunden weiterempfehlen	1,32 ↑	0,73	94,1%
42	Insgesamt sind Bewohner und Angehörige mit dem Haus zufrieden	1,27 ↑	0,51	96,0%

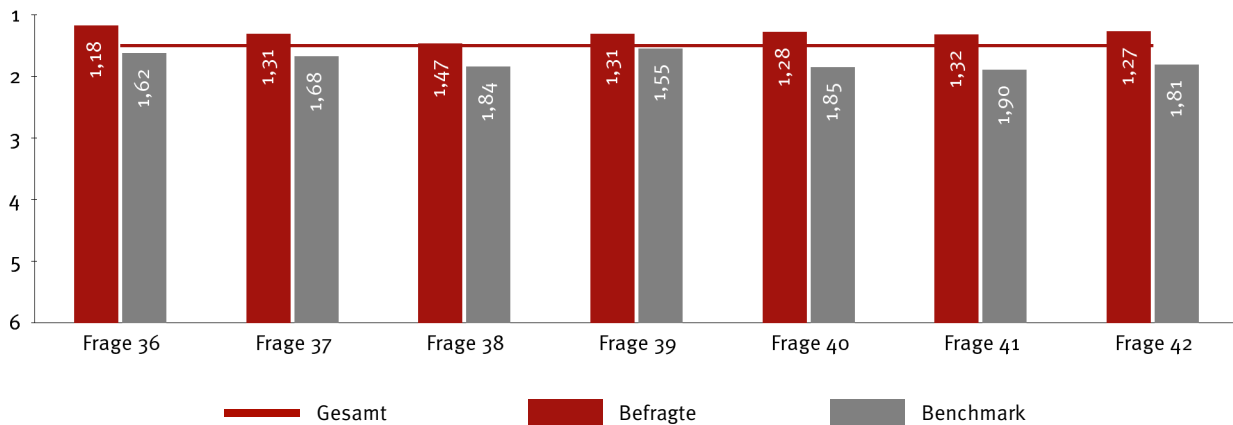
↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert



## VI ALLGEMEINES

### Vergleich zwischen Befragten und Benchmark

Mittelwerte der Fragen 36 - 42 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



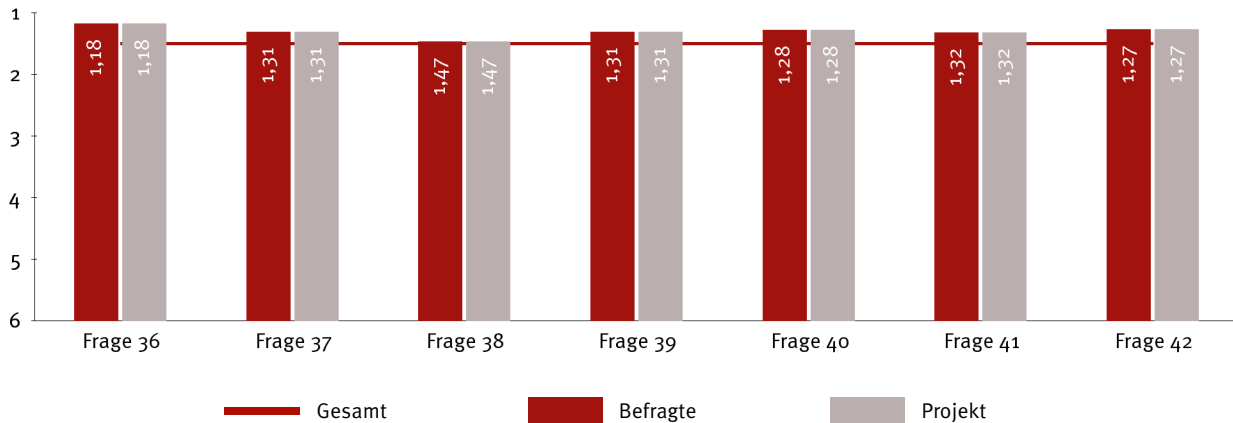
Nr.	Frage	Befragte	Benchmark	Abweichung
36	Bewohner und Angehörige fühlen sich im Haus ausreichend sicher	1,18 ↑	1,62	0,44
37	Die Leitungskräfte sind kompetent	1,31 ↑	1,68	0,37
38	Mitarbeiter sind für ihre Aufgaben gut qualifiziert	1,47 ↑	1,84	0,37
39	Alle Mitarbeiter machen einen gepflegten Eindruck	1,31 ↑	1,55	0,24
40	Das Haus hat einen guten Ruf	1,28 ↑	1,85	0,57
41	Ich würde das Haus Verwandten und Freunden weiterempfehlen	1,32 ↑	1,90	0,58
42	Insgesamt sind Bewohner und Angehörige mit dem Haus zufrieden	1,27 ↑	1,81	0,54

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

## VI ALLGEMEINES

### Vergleich zwischen Befragten und Projekt

Mittelwerte der Fragen 36 - 42 gemessen am Gesamtmittelwert 1,50



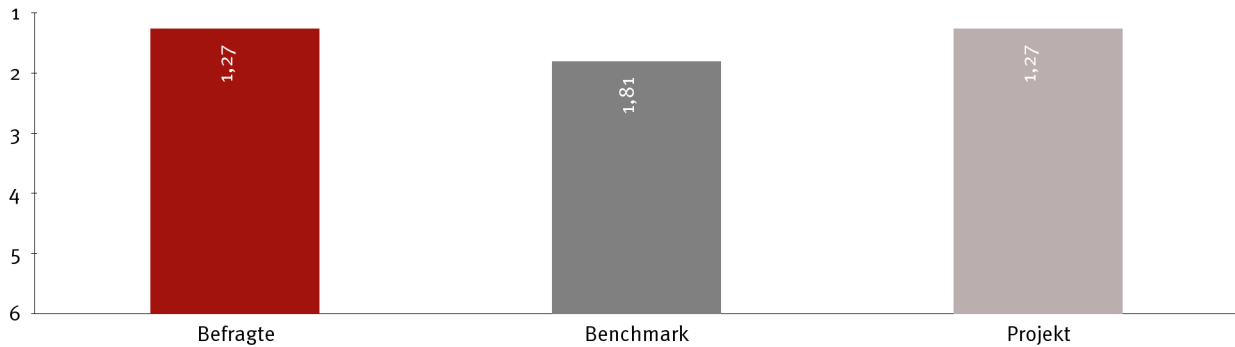
Nr.	Frage	Befragte	Projekt	Abweichung
36	Bewohner und Angehörige fühlen sich im Haus ausreichend sicher	1,18 ↑	1,18	0,00
37	Die Leitungskräfte sind kompetent	1,31 ↑	1,31	0,00
38	Mitarbeiter sind für ihre Aufgaben gut qualifiziert	1,47 ↑	1,47	0,00
39	Alle Mitarbeiter machen einen gepflegten Eindruck	1,31 ↑	1,31	0,00
40	Das Haus hat einen guten Ruf	1,28 ↑	1,28	0,00
41	Ich würde das Haus Verwandten und Freunden weiterempfehlen	1,32 ↑	1,32	0,00
42	Insgesamt sind Bewohner und Angehörige mit dem Haus zufrieden	1,27 ↑	1,27	0,00

↓ = Wert ist schlechter als der Gesamtmittelwert | ↑ = Wert ist besser als der Gesamtmittelwert

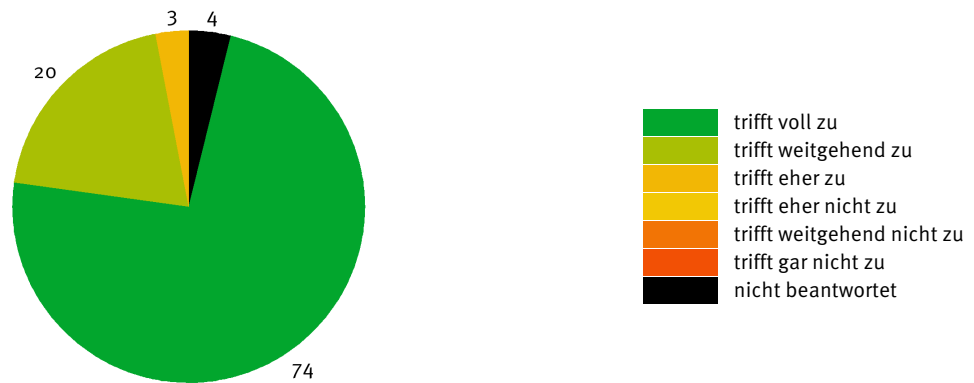
## INZELAUSWERTUNG FRAGE VI G

### Bewohner und Angehörige sind insgesamt zufrieden

Der Mittelwert der Frage VI g beträgt 1,27 und liegt somit über dem Benchmarkwert von **1,81**



### Verteilung der einzelnen Bewertungen



## GLOSSAR

Antwortquote	Die Antwortquote 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 Antwortquote selten 100%.
Benchmark	Ein Benchmark ist ein Vergleichswert, an dem eine Bewertung gemessen wird. Bei dieser Befragung wird der Begriff Benchmark immer dann genutzt, wenn die Ergebnisse aller bisher durchgeführten Befragungen gemeint sind.
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 erwarteten Fragebögen in die Auswertung eingeflossen sind.
Skala	<p>Eine Skala gibt bei einer Befragung die gleichmäßig abgestuften Antwortmöglichkeiten vor. Die Antworten dieser Befragung wurden durch Auswahl der Werte auf einer, in der Sozialwissenschaft anerkannten, Likert-Skala* von 1 - trifft voll zu bis 6 - trifft gar nicht zu ermittelt.</p> <p>* Die Likert-Skala dient im engeren Sinn dazu, die Einstellung einer befragten Person zu einem Thema zu erfassen. Die Likert-Skala ist nach dem amerikanischen Psychologen Rensis Likert benannt. Für einen Likert-Test werden mehrere wertende Aussagen formuliert, denen die Person mittels einer Skala zustimmt oder die sie ablehnt.</p>
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.

## VERFASSER

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

Das vorliegende Projekt ist unter Beachtung allgemeiner branchenspezifischer Grundsätze für Marktforschungsinstitute und Unternehmensberatungen entwickelt und durchgeführt worden.

**sehlbach & teilhaber gmbh** ist ein exklusives Beratungsunternehmen mit fast 30-jähriger Erfahrung in der Pflegebranche. Unsere Stärke ist die Kombination aus betriebswirtschaftlichem Know-how, umfassender Branchenkenntnis sowie großer Erfahrung bei Strategie und Vermarktung. Unsere Kunden sind professionelle Pflegeeinrichtungen sowie Institutionen, die sich in der Pflegebranche engagieren.

Seit dem Jahr 2000 bieten wir in der Pflege Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie das Mystery Research an. Wir haben Erfahrung mit weit über 120.000 Befragten.



Berufsverband Deutscher  
Markt- und Sozialforscher e.V.

Olav Sehlbach ist Mitglied im Bundesverband der Markt und Sozialforscher (BVM). Wir verpflichten uns somit der Einhaltung der Standesregelungen und Verhaltenskodexes für Marktforscher.

Unter [www.sehlbach.de](http://www.sehlbach.de) können Sie sich gerne weiter informieren.

**sehlbach & teilhaber**

gmbh

**schleiermacherstraße 14**

**10961 berlin-kreuzberg**

**telefon 030-810 152 70**

**fax 030-810 152 72**

**mail@sehlbach.de**

**[www.heim-kundenbefragung.de](http://www.heim-kundenbefragung.de)**

# Zertifikat HEIM-KUNDENBEFRAGUNG



Cultus gGmbH der Landeshauptstadt Dresden  
Haus Olga Körner

Berlin, 12.12.2022

Ort, Datum

sehlbach & teilhaber  
Projektleitung

Berlin, 12.12.2022

Ort, Datum

sehlbach & teilhaber  
Geschäftsführer