

Ergebnisbericht

Heim-Kundenbefragung

Cultus gGmbH der Landeshauptstadt Dresden

Haus Olga Körner

Dresden

August 2017

Inhaltsverzeichnis

Zielsetzung und Methode	3
Rücklaufquoten	5
Gesamtergebnis.....	6
Stärken und Schwächen.....	7
Themenbereiche der Befragung	8
Weiterempfehlungsbereitschaft	22
Benchmarkvergleich	24
Entwicklungsvergleich	32
Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter	39
Einzelergebnisse Bewohner.....	46
Einzelergebnisse Angehörige	53
Einzelergebnisse Mitarbeiter	60
Glossar	67
Verfasser	69

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

Für die Bewohner der stationären Altenhilfe ist es hilfreich, die Antwortskala mit den in Deutschland üblichen Schulnoten von 1 bis 6 hervorzuheben.

Die Beantwortung einer bestimmten Frage auf der Skala von 1 bis 6 kann einen Mittelwert 3,32 ergeben. Dieses Ergebnis als „befriedigend“ zu bewerten ist methodisch nicht korrekt, wenn der Gesamtdurchschnitt über alle Fragen deutlich höher liegt.

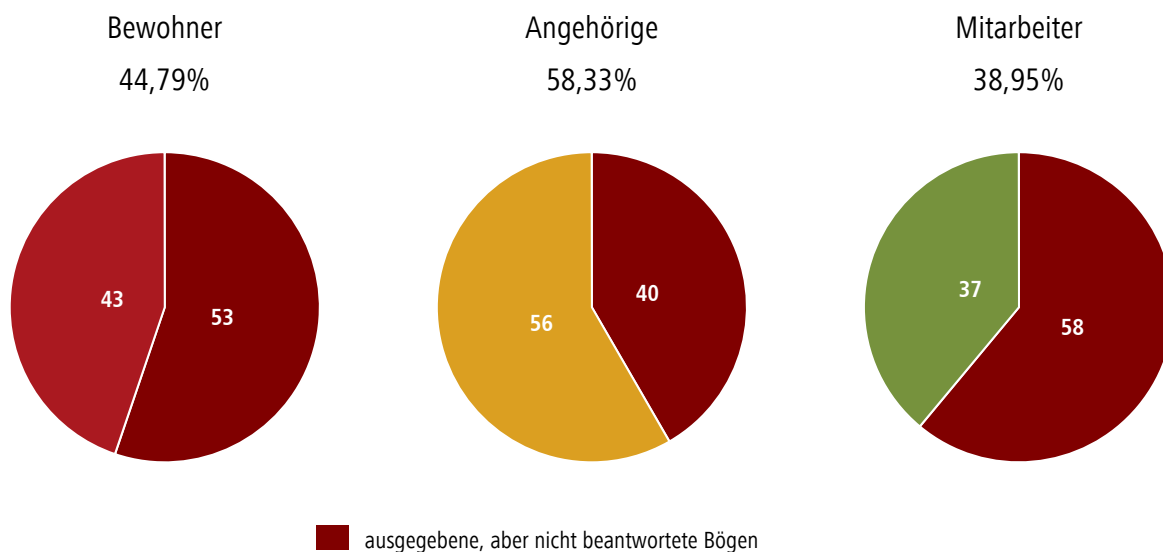
Aufgrund der besseren Lesbarkeit werden die Mehrzahlbezeichnungen *Bewohner* und *Mitarbeiter* genutzt. Selbstverständlich sind damit auch alle weiblichen Personen gemeint.

Rücklaufquoten

Die Befragung wurde im August 2017 durchgeführt.

Basis Rücklaufquote	96	Bewohner
	96	Angehörige
	95	Mitarbeiter
Ausgewertet wurden	43	Fragebögen für Bewohner
	56	Fragebögen für Angehörige
	37	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 **sehlbach & teilhaber gmbh** EDV-technisch erfasst und ausgewertet.

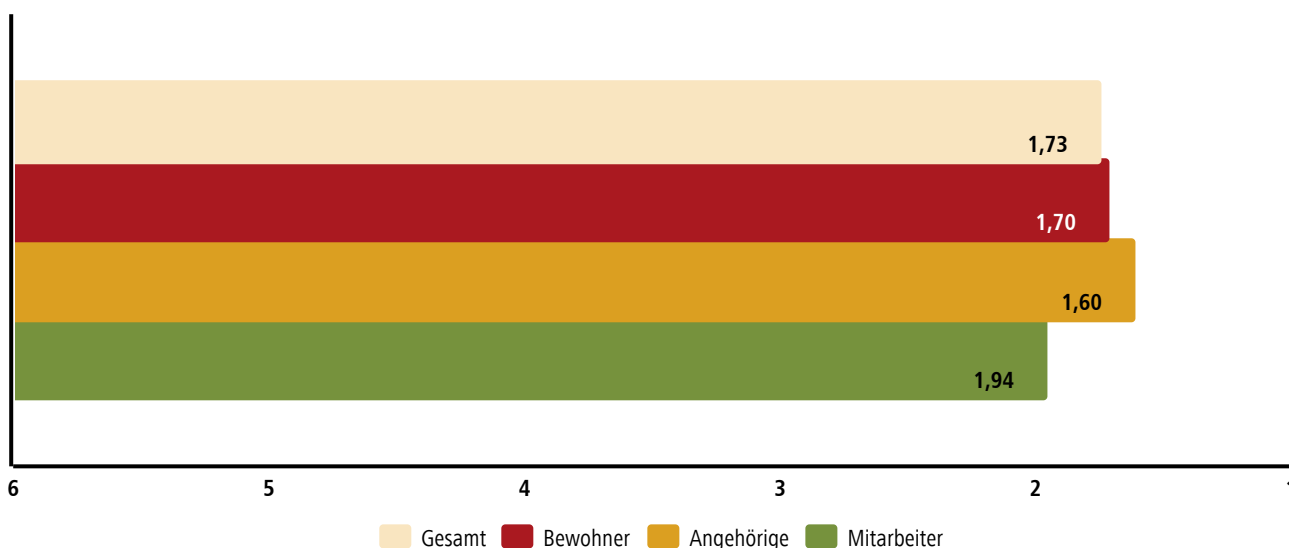
Gesamtergebnis

Über alle 42 Items aus den sechs Themenbereichen und alle Befragten Gruppen ergibt sich ein gewichteter Gesamtmittelwert für die Einrichtung von 1,73.

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

Der Gesamtbenchmark über 390 durchgeführte Heim-Kundenbefragungen mit insgesamt 38.287 Personen beträgt 1,88.

Mittelwerte über alle 42 Items



Die Heim-Kundenbefragung im Cultus Haus Olga Körner schließt mit einem Gesamtmittelwert von 1,73 ab. Dieser liegt somit 0,15 Bewertungspunkte über dem aktuellen Benchmark von 1,88 über alle bisher durchgeführten Projekte. Es lässt sich jedoch eine leicht negative Entwicklung von 0,16 Punkten gegenüber dem Gesamtmittelwert von 2012 (1,57) verzeichnen.

Der bei den Heim-Kundenbefragungen gewöhnlich schlechteste Mittelwert wird auch hier mit 1,94 von den Mitarbeitern vergeben. Allerdings liegt der beste Wert von 1,60 bei den Angehörigen und nicht wie üblicherweise bei den Bewohnern vor. Diese vergeben einen dennoch guten Mittelwert von 1,70.

Die höchste Rücklaufquote von 58,33 Prozent erzielen die Angehörigen, bei denen 56 von 96 Bögen ausgewertet wurden. 43 ausgewertete Bögen von 96 bei Bewohnern und 37 von 95 bei Mitarbeitern ergeben jeweils eine Rücklaufquote von 44,79 Prozent und 38,95 Prozent.

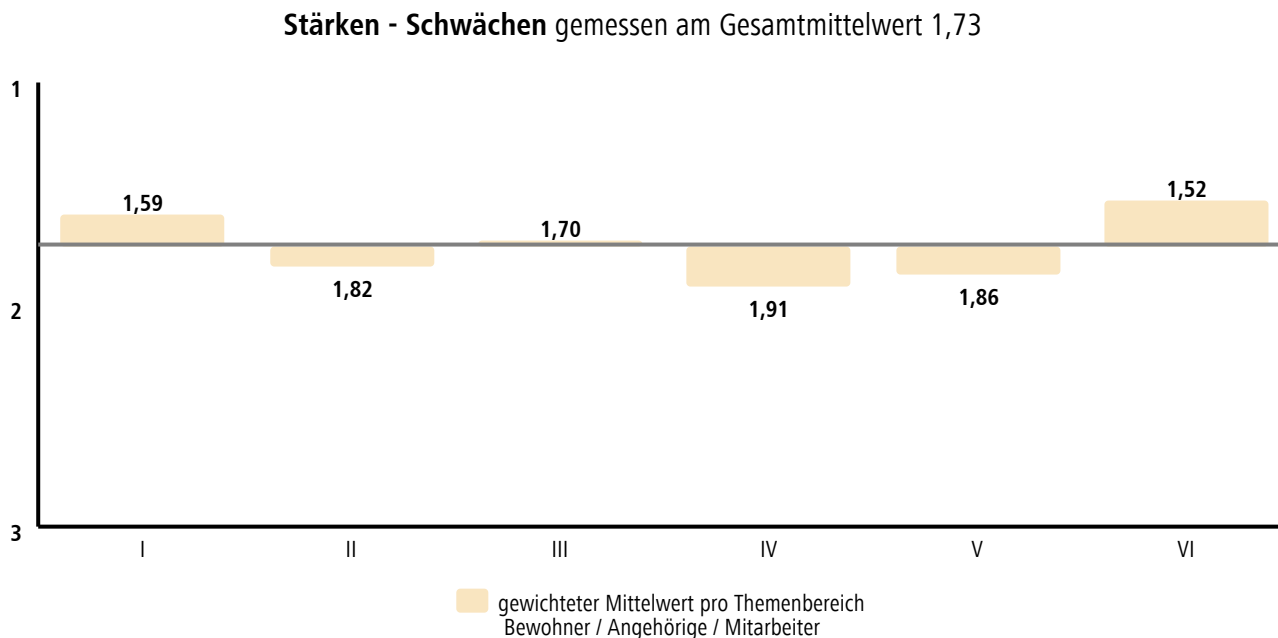
Stärken – Schwächen

Auf den folgenden Seiten werden die Stärken - Schwächen der sechs Themenbereiche für alle befragten Bewohner und Angehörige grafisch und tabellarisch gegenübergestellt: gewichteter Mittelwert und Standardabweichung für Bewohner und Angehörige im Vergleich zum Gesamtmittelwert des Hauses.

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

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

Themenbereiche der Befragung



Die drei am positivsten bewerteten Themenbereiche VI *Allgemeines* (Mittelwert 1,52), I *Erste Eindrücke* (1,59) und III *Information* (1,70) liegen alle sowohl über dem Gesamtmittelwert von 1,73 als auch über dem jeweiligen aktuellen Benchmark.

Schwächer bewertet und unter dem Gesamtmittelwert liegend sind dagegen die Themenbereiche II *Atmosphäre* mit einem Mittelwert von 1,82 und V *Pflege* mit 1,86. Den mit 1,91 negativsten Mittelwert erhält der Themenbereich IV *Hauswirtschaft*. Diese Werte liegen allerdings dennoch über den zugehörigen Benchmarks.

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 Bewohnern, Umgang und Erläuterungen, Nachtdienst, Sterbebegleitung

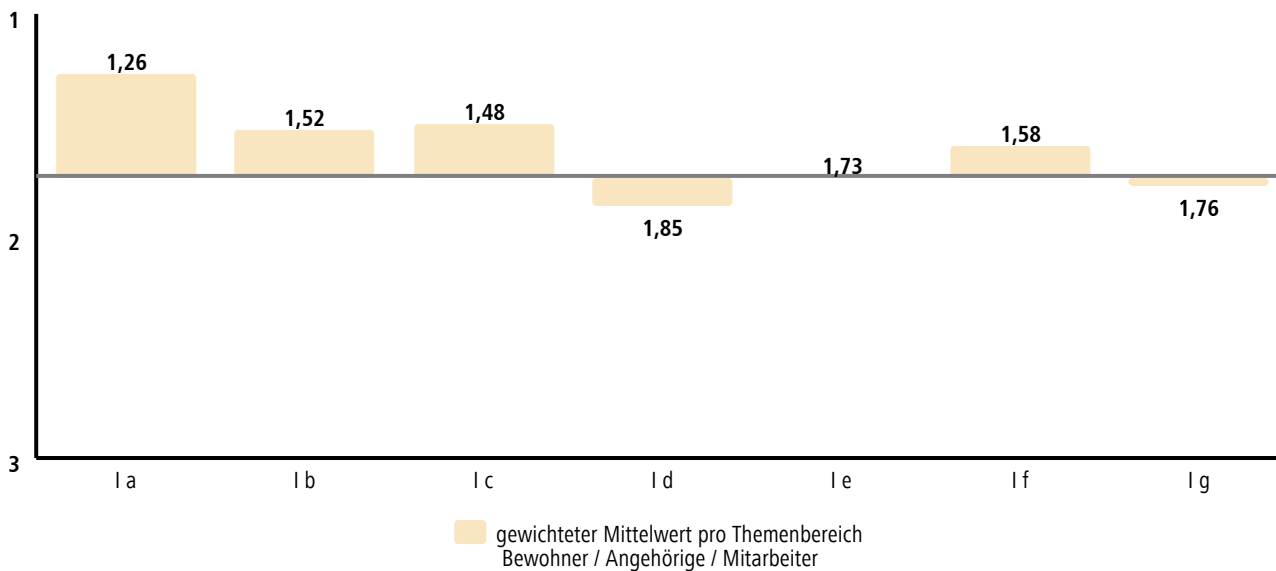
VI Allgemeines:

Sicherheitsgefühl, Leitungskompetenz, Mitarbeiterqualifikation, Image, Weiterempfehlungsverhalten und Gesamtzufriedenheit

Stärken – Schwächen

I Erste Eindrücke

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,73



Nr	Item	Mittelwert
I a	Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,26
I b	Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,52
I c	Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,48
I d	Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,85
I e	Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,73
I f	Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,58
I g	Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,76
I	Themenbereichswert	1,59

Der mit 1,59 am zweitbesten bewertete Themenbereich I *Eindrücke* konnte sich als einziger gegenüber dem Mittelwert von 2012 (1,64) verbessern und liegt zudem über dem Benchmark von 1,78.

In dieser Einheit befindet sich auch das über alle 42 Items von allen Befragtengruppen beste Ergebnis. Bei Item Ia, *Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?* urteilen alle drei Gruppen ähnlich positiv. Bewohner vergeben 1,33 Punkte, Angehörige 1,20 und somit jeweils ihren dritt- und zweitbesten Wert. Die Mitarbeiter vergeben mit 1,28 hier sogar ihr stärkstes Ergebnis. Somit wird ein Mittelwert von 1,26 erlangt.

Die in diesem Themenbereich mit 1,48 zweitbeste Bewertung erhält Item Ic, *Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?* Dabei fällt die deutliche Differenz von 0,59 Punkten zwischen den Meinungen von Bewohnern und Angehörigen auf. Erstere geben hier ein eher kritisches Urteil von 1,80 ab, Letztere zeigen mit ihrem drittbesten Ergebnis von 1,21 ihre Zufriedenheit. Die Mitarbeiter vergeben moderate 1,58.

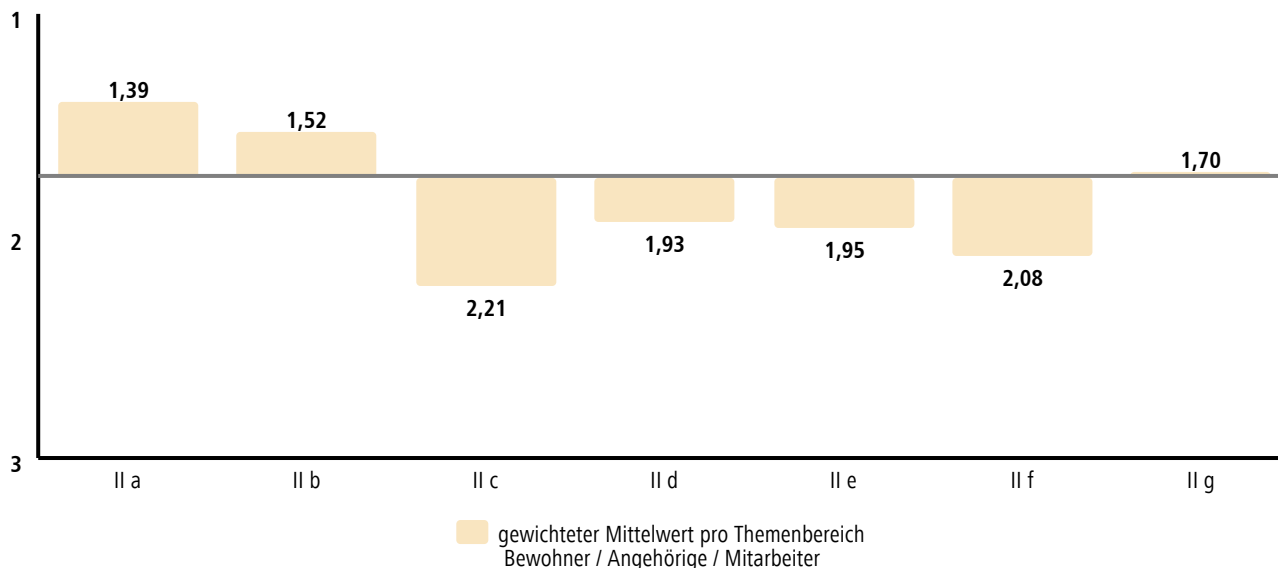
Mit 1,85 wird Item Id, *Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?* in diesem Bereich am negativsten bewertet. Dabei urteilen die Angehörigen mit 1,73 noch am besten, es folgen die Bewohner mit 1,89 und die Mitarbeiter mit 2,03. Zu bemerken ist hier das gleichbleibend schlechte Ergebnis gegenüber dem Wert von 1,84 im Jahr 2012.

Als nahezu einziges Einzelitem kann sich Frage If, *Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?* im Vergleich zu 2012 geringfügig verbessern (0,24 Punktwerte). Bewohner (1,52), Angehörige (1,54) und Mitarbeiter (1,73) erzielen zusammen einen Mittelwert von 1,58.

Stärken – Schwächen

II Atmosphäre

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,73



Nr	Item	Mittelwert
II a	Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,39
II b	Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,52
II c	Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	2,21
II d	Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,93
II e	Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,95
II f	Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	2,08
II g	Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,70
II	Themenbereichswert	1,82

Der Themenbereich II *Atmosphäre* belegt in der Gesamtbewertung mit 1,82 den drittletzten Platz, liegt dabei jedoch über dem Bereichsbenchmark von 1,93.

In diesem Bereich findet sich das zweitpositivste Itemergebnis. Die einladende Wirkung des Hauses auf Besucher (Item IIa) wird mit 1,39 Punkten bewertet. Die Bewohner verteilen hier mit 1,30 ihr zweitbestes Ergebnis, Angehörige vergeben 1,36. Marginal schwächer fällt mit 1,53 das Urteil der Mitarbeiter aus, welche damit jedoch gleichzeitig ihre drittbeste Bewertung abgeben.

Allerdings ist mit 2,21 Bewertungspunkten zugleich das negativste Ergebnis über alle 42 Items vertreten. Item IIc, *Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?* erhält 1,96 Punkte von den Angehörigen und 2,05 von den Bewohnern. Bemerkenswert ist hierbei die auffällige Differenz von 0,82 und 0,73 gegenüber dem Mitarbeiterurteil von 2,78, welches deren kritischste Einschätzung darstellt.

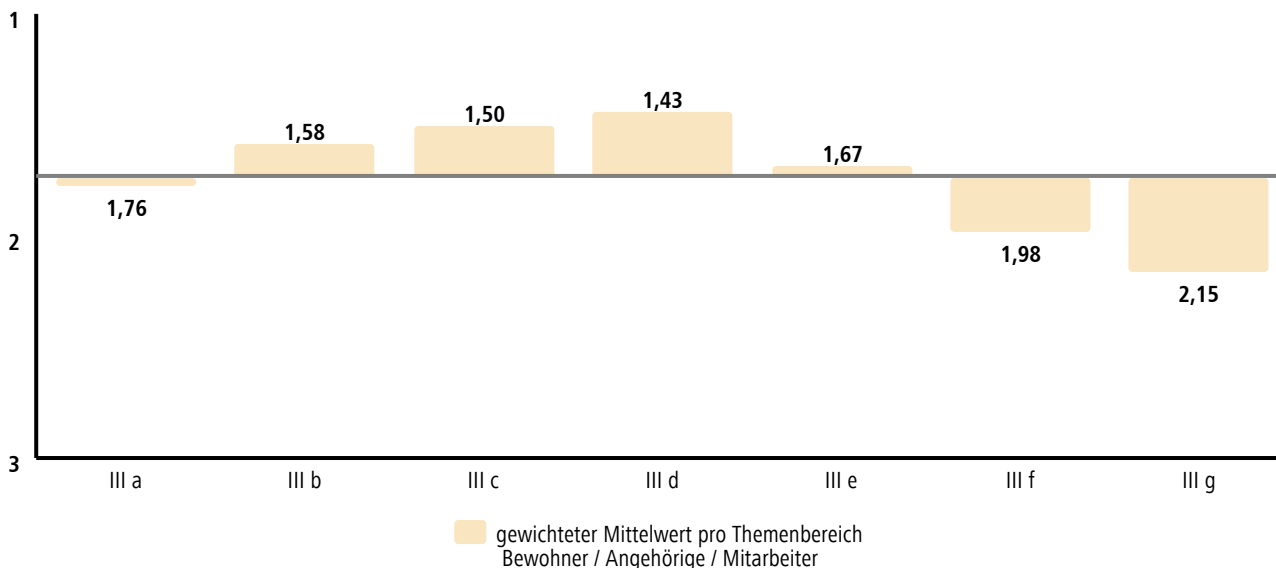
Bei Item II f, *Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?* (Mittelwert 2,08) vergeben wiederum die Angehörigen ihre negativste Bewertung von 2,23 Punkten. Bewohner und Mitarbeiter urteilen hier gleichermaßen mit 1,97.

Ob Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm empfinden (Item IIg), wird mit 1,59 von den Angehörigen eher bejaht als von Bewohnern (1,74) und Mitarbeitern (1,82).

Stärken – Schwächen

III Information

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,73



Nr	Item	Mittelwert
III a	Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,76
III b	Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,58
III c	Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,50
III d	Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,43
III e	Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,67
III f	Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,98
III g	Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	2,15
III	Themenbereichswert	1,70

Der Themenbereich III *Information* schließt mit einem Mittelwert von 1,70 am drittbesten ab und liegt damit auch über dem entsprechenden Benchmark von 1,77.

Die positivste Bewertung in diesem Bereich geht mit 1,43 an Item III d, *Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?* Angehörige händigen hier ihr positivstes Votum aus und vergeben 1,19 Punkte. Leicht schlechter urteilen Bewohner mit 1,54 und Mitarbeiter mit 1,69.

Gegenüber dem Ergebnis von 2012 geringfügig verbessert hat sich Item IIIc, *Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?* Der Wert stieg von 1,66 auf 1,50 (Bewohner 1,60, Angehörige 1,38, Mitarbeiter 1,56) in diesem Jahr.

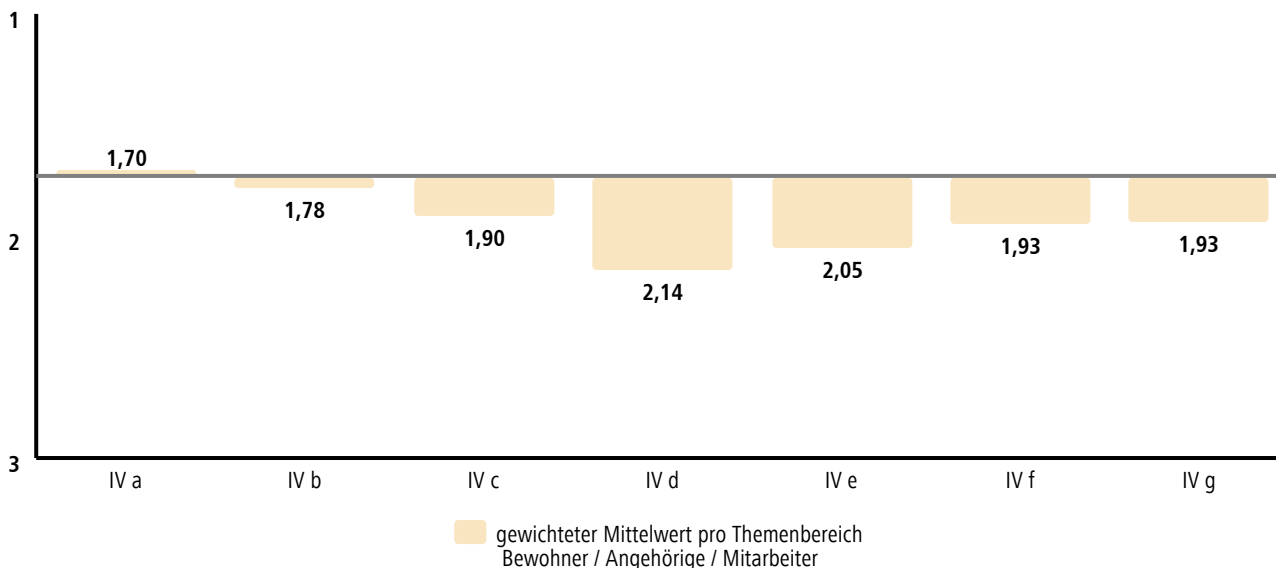
Das ausreichende Aktivitätsangebot für Bewohner (Item IIIf) wird mit 1,98 innerhalb dieses Komplexes am zweitschwächsten bewertet. Während allerdings die Bewohner selbst mit 1,63 noch eine vergleichsweise moderate Bewertung abgeben, vergeben die Mitarbeiter schwache 2,39, was zu einer deutlichen Differenz von 0,76 führt. Angehörige urteilen hier mit 1,94.

Die mit 2,15 Punkten in dieser Einheit negativste und über alle 42 Items zweitnegativste Einschätzung erhält das unzureichende seelsorgerische Angebot (Item IIIg). Diese Frage erfuhr zudem auch die negativste Entwicklung aller 42 Items gegenüber den Werten von 2012. Zum Vorwert 1,46 besteht hier eine Differenz von 0,69. Auch liegt sie als einzige deutlich unter ihrem aktuellen Benchmark von 1,91. Mitarbeiter sehen Item IIIg dabei mit 2,33 am kritischsten, gefolgt von den Bewohnern mit ihrem drittnegativsten Votum von 2,13. Angehörige vergeben 1,89, wobei hier die sehr niedrige Beantwortungsquote von 33,93 Prozent zu erwähnen ist.

Stärken – Schwächen

IV Hauswirtschaft

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,73



Nr	Item	Mittelwert
IV a	Ist es im Haus immer sauber?	1,70
IV b	Ist das Haus frei von unangenehmen Gerüchen?	1,78
IV c	Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,90
IV d	Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,14
IV e	Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,05
IV f	Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,93
IV g	Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,93
IV	Themenbereichswert	1,91

Der Themenbereich IV *Hauswirtschaft* liegt mit einem Mittelwert von 1,91 entsprechend der Regel auf dem letzten Platz aller Einheiten und zeigt mit einer Differenz von 0,31 die negativste Entwicklung aller Themenbereiche im Vergleich zu 2012 (1,60). Der Wert übersteigt gleichwohl den Bereichsbenchmark von 2,14.

Die Sauberkeit des Hauses (Item IVa) hat mit 1,70 den höchsten Mittelwert dieses Bereichs inne. Die Bewohner drücken mit ihrem Höchstwert von 1,19 ihre Zufriedenheit aus, nur gering schwächer urteilen Angehörige mit 1,47. Auffällig sind jedoch die extremen Abweichungen von 1,43 und 1,15 vom Wert der Mitarbeiter von 2,62, welcher deren drittschwächstes Votum darstellt. Eine hohe Standardabweichung von 1,32 bei den Mitarbeitern weist allerdings auf ein geteiltes Meinungsbild hin.

Ein ähnlich differentes Meinungsbild ergibt sich bei der Zufriedenheit mit der Versorgung und Sauberkeit der Wäsche (Item IVc). Der von den Mitarbeitern insgesamt zweitnegativste vergebene Wert von 2,77 weicht mit Differenzen von 1,25 und 1,08 äußerst stark von den Urteilen der Bewohner (1,52) und Angehörigen (1,69) ab. Insgesamt ergibt sich ein Mittelwert von 1,90.

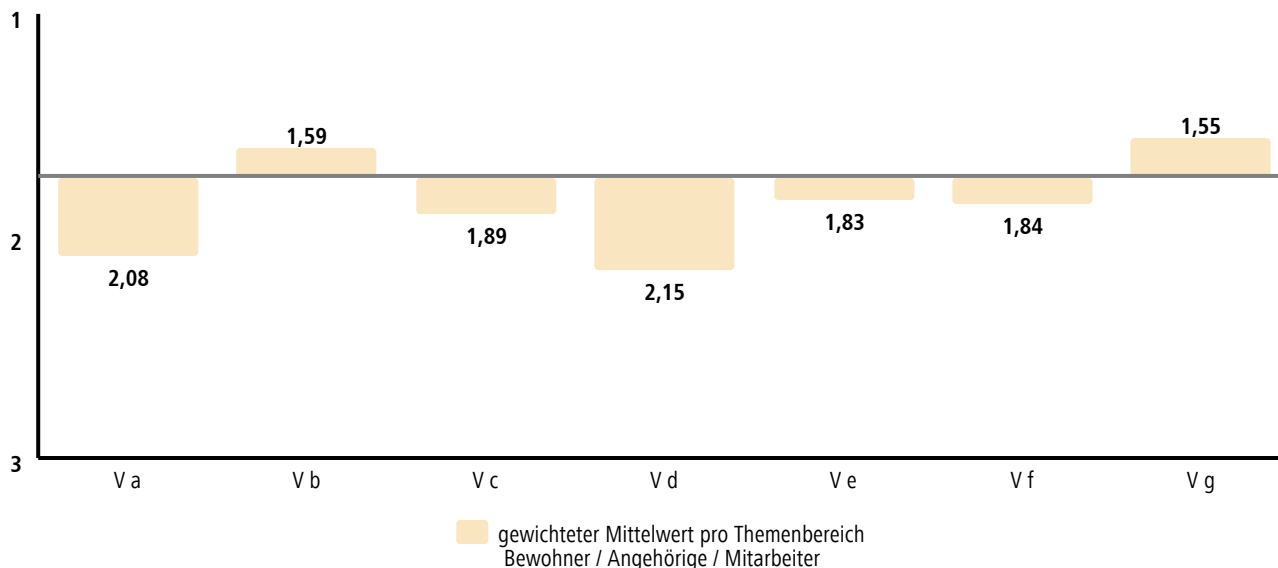
Dass das Essen den Bewohnern gut schmeckt (Item IVd), wird von diesen selbst und von den Mitarbeitern angezweifelt. Die Bewohner vergeben mit 2,15 ihren zweitschwächsten Einzelwert über alle 42 Items, die Mitarbeiter urteilen mit noch kritischeren 2,53. Die Angehörigen vergeben insbesondere gegenüber den Mitarbeitern deutlich mildere 1,88. Damit ergibt sich der in diesem Themenbereich schwächste Wert von 2,14. Im Gegensatz zu 2012 stellt er aber nicht mehr den insgesamt kritischsten Mittelwert aller Items dar, verschlechtert sich jedoch um 0,19 Bewertungspunkte.

Bei Item IVe, *Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?* findet sich des Weiteren die über alle 42 Items negativste Bewertung der Bewohner. Die mangelhafte Beachtung ihrer Essenswünsche kommentieren sie mit 2,20 Bewertungspunkten. Angehörige vergeben hier wiederum 1,88, Mitarbeiter urteilen mit 2,03. Dies führt zu einem Mittelwert von 2,05 für Item IVe.

Stärken – Schwächen

V Pflege

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,73



Nr	Item	Mittelwert
V a	Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	2,08
V b	Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,59
V c	Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	1,89
V d	Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	2,15
V e	Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,83
V f	Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,84
V g	Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,55
V	Themenbereichswert	1,86

Der Themenbereich *V Pflege* schließt mit 1,86 im Mittelwert ab und wird damit am zweitkritischsten bewertet. Das Ergebnis befindet sich jedoch leicht über dem Benchmark von 1,96.

Positiv anzumerken ist die Meinung aller drei Befragtengruppen bezüglich Item Vg, *Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?* Der gute Mittelwert von 1,55 spiegelt sich in allen drei Einzelurteilen wider. Den besten Wert vergeben Angehörige mit 1,52, nahezu gleich urteilen Mitarbeiter mit 1,53. Nur leicht schwächer fällt das Votum der Bewohner aus (1,61).

Bei der Frage nach der respektvollen Behandlung der Bewohner (Item Vb) ziehen die Befragten mit einem Mittelwert von 1,59 insgesamt ebenfalls eine positive Bilanz. Mitarbeiter bewerten mit 1,49, ihrem zweitbesten Urteil. Mit jeweils 1,63 Punktwerten äußern sich Bewohner und Angehörige nur gering kritischer.

Skeptischer wird der ausreichende Einfluss der Bewohner auf ihren Tagesablauf gesehen (Item Va, Mittelwert 2,08). Während die Bewohner selbst dies mit 1,88 Bewertungspunkten noch am positivsten sehen, vergeben die Angehörigen ihr drittnegativstes Ergebnis von 2,13, Mitarbeiter noch schwächere 2,28.

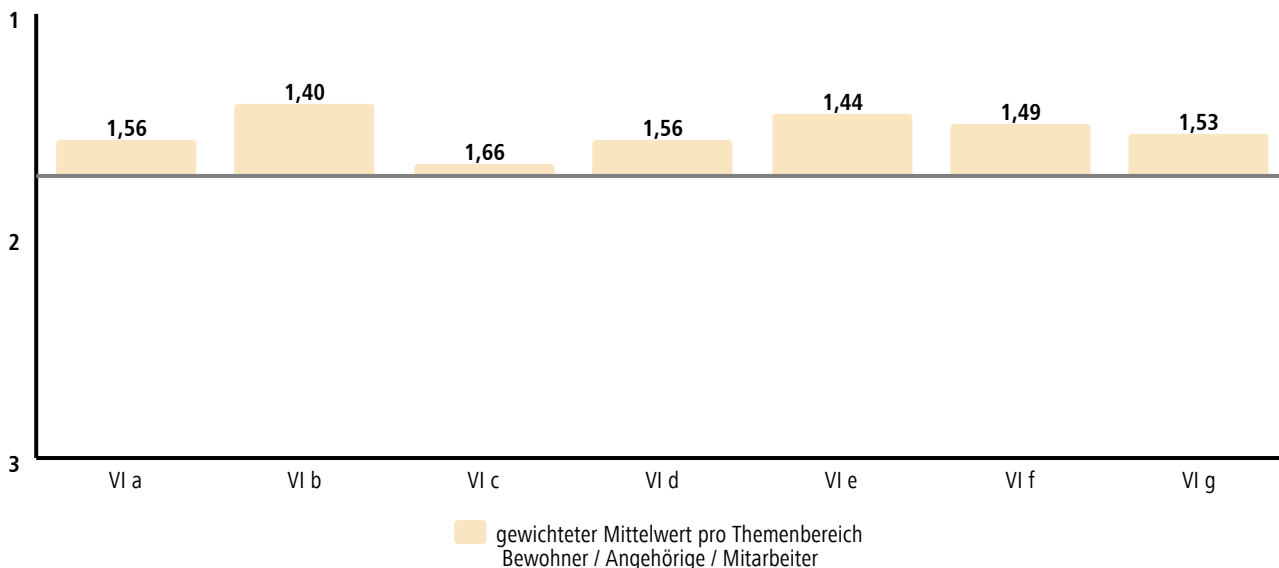
Das gemeinsam mit Item IIIg zweitschwächste Ergebnis über alle 42 Items erzielt Item Vd, *Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?* mit einem Wert von 2,15 und erhält damit gleichzeitig die negativste Bewertung dieses Themenbereichs. Auffällig ist zudem, dass diese Frage bereits im Jahr 2012 auf dem zweitletzten Platz aller Itemergebnisse stand. Vor allem Mitarbeiter sehen den Zeitmangel mit 2,36 weiterhin kritisch. Angehörige vergeben ihren zweitschwächsten Wert von 2,17, Bewohner urteilen mit 1,93.

Bemerkenswert sind in diesem Themenbereich außerdem die unterschiedlichen Meinungen hinsichtlich der Frage Ve, *Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?* Während sich Angehörige selbst mit 1,40 sehr positiv äußern, üben Bewohner mit 2,00 und Mitarbeiter mit 2,19 deutliche Kritik. Insgesamt wird ein Mittelwert von 1,83 erreicht.

Stärken – Schwächen

VI Allgemeines

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 1,73



Nr	Item	Mittelwert
VI a	Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,56
VI b	Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,40
VI c	Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,66
VI d	Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,56
VI e	Hat das Haus einen guten Ruf?	1,44
VI f	Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,49
VI g	Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,53
VI	Themenbereichswert	1,52

Der Themenbereich VI *Allgemeines* wird in der aktuellen Heim-Kundenbefragung mit einem Gesamtwert von 1,52 und damit wie im Jahr 2012 am positivsten bewertet. Der Benchmark von 1,75 wird somit deutlich übertroffen. Eine negative Entwicklung gegenüber dem Wert von 2012 (1,37) ist dennoch zu verzeichnen.

Die Kompetenz der Leitungskräfte (Item VIb) wird mit dem in diesem Bereich besten und über alle 42 Items drittbesten Ergebnis von 1,40 honoriert. Angehörige vergeben hier ihren gemeinsam mit Item Ic drittstärksten Wert (1,21). Leicht schwächer urteilen Bewohner mit 1,49 und Mitarbeiter mit 1,58.

Mit 1,44 ähnlich positiv bewertet wird der gute Ruf des Hauses (Item VIe). Der Wert liegt damit auch deutlich über dem zugehörigen Benchmark von 1,86. Hier zeichnet sich ebenfalls das Muster ab, dass die Angehörigen mit 1,24 positiver bewerten als die Bewohner und Mitarbeiter mit 1,51 und 1,63.

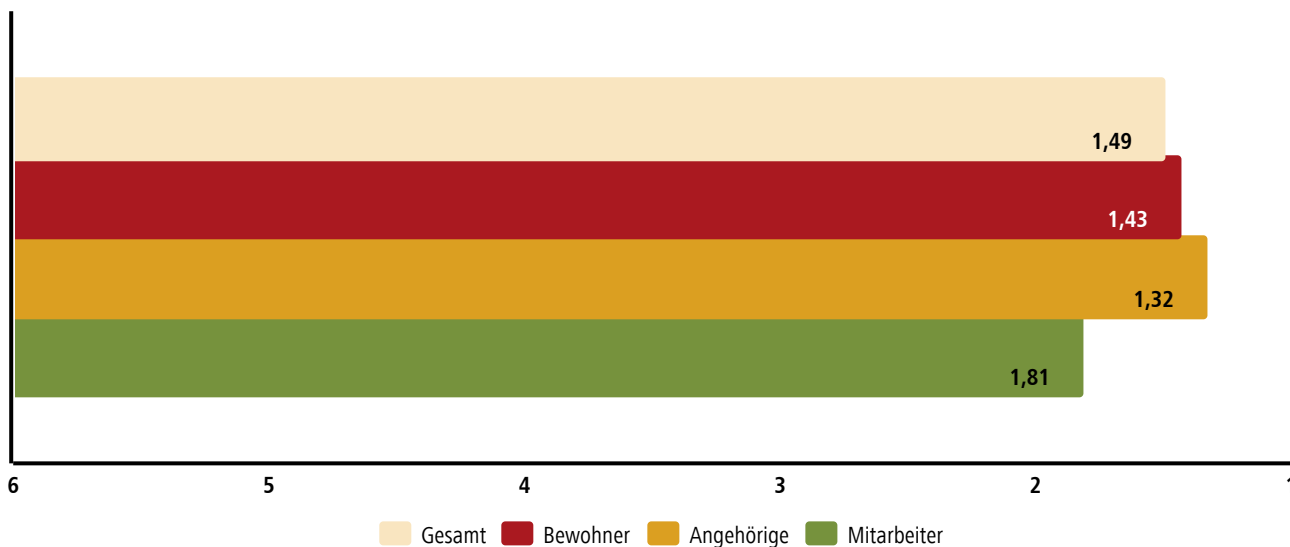
Mit 1,56 (Item VIa, *Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?*), 1,66 (Item VIc, *Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?*) und 1,56 (Item VIId, *Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?*) erzielen diese drei Fragen alle ein solides Ergebnis.

Weiterempfehlungsbereitschaft

Die Befragung schließt mit zwei Fragen bezüglich der Gesamtzufriedenheit des Hauses ab.

Zunächst wurde die Weiterempfehlungsabsicht in Item VI f erfragt:

Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?



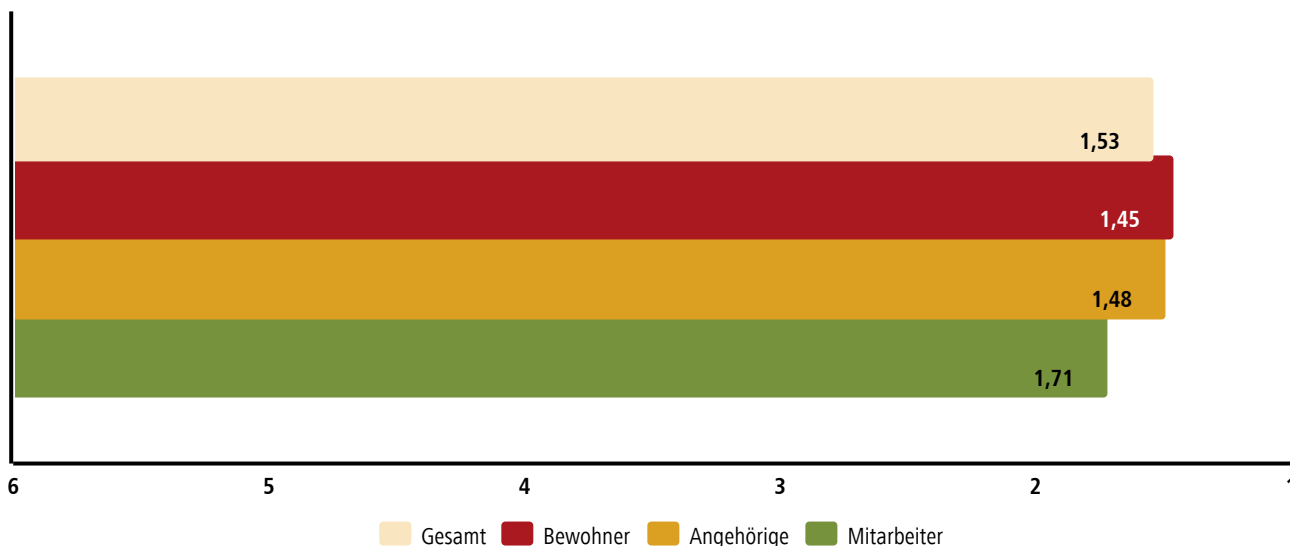
Die Weiterempfehlungsbereitschaft ist mit 1,49 sehr hoch und liegt zudem deutlich über dem Benchmarkwert von 1,91.

Die Werte von Bewohnern (1,43) und Angehörigen (1,32) untermauern dieses Urteil.

Währenddessen sind Mitarbeiter bei einem Wert von 1,81 mit einer Weiterempfehlung zögerlicher. Im Vergleich zu 2012 zeigt sich bei der Bewertung dieser Frage insgesamt keine Veränderung.

Gesamtzufriedenheit

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



Der Gesamtbenchmark für Item VIg über 390 Projekte mit insgesamt 38.287 Befragten beträgt 1,81.

Sowohl Bewohner als auch Angehörige scheinen mit dem Haus insgesamt zufrieden und vergeben gute 1,45 und 1,48 Bewertungspunkte.

Die Mitarbeiter hingegen schätzen diese Zufriedenheit geringer ein und bewerten mit 1,71. Dies führt im Ganzen zu einem Mittelwert von 1,53, der damit in etwa auf dem Niveau von 2012 liegt und den aktuellen Benchmark von 1,81 übertrifft.

Benchmarkvergleich

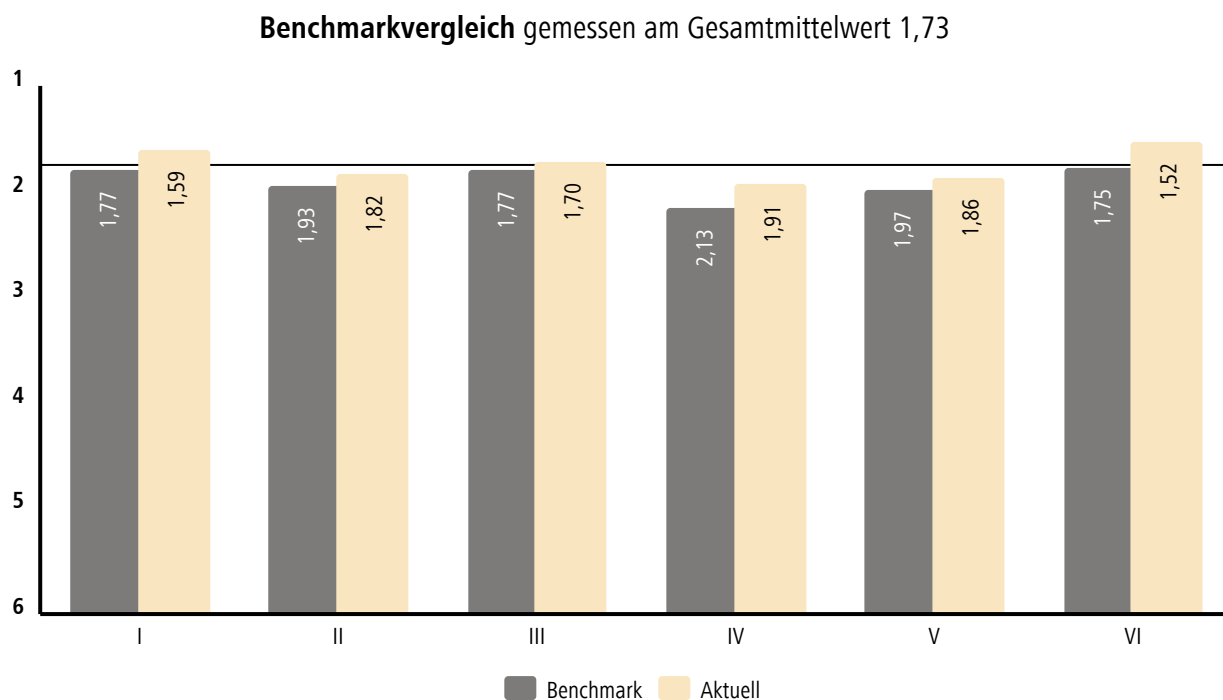
Die Heim-Kundenbefragung wird seit Anfang 2008 bei unterschiedlichsten Einrichtungen der vollstationären Altenpflege durchgeführt. Der nachfolgende Benchmarkvergleich stellt die Mittelwerte über alle bisher im Rahmen der Heim-Kundenbefragung erfolgten Befragungen dar.

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	390
Bisher befragte Personen insgesamt	38.287
- davon Bewohner	15.429
- davon Angehörige	14.479
- davon Mitarbeiter	8.379

Über alle 42 Items und alle Befragten ergibt sich ein Gesamtbenchmarkwert von 1,88.



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

Benchmarkvergleich

Auf den folgenden Seiten werden die Ergebnisse mit den Benchmarks der bisher durchgeführten Heim-Kundenbefragungen vergleichend dargestellt.

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

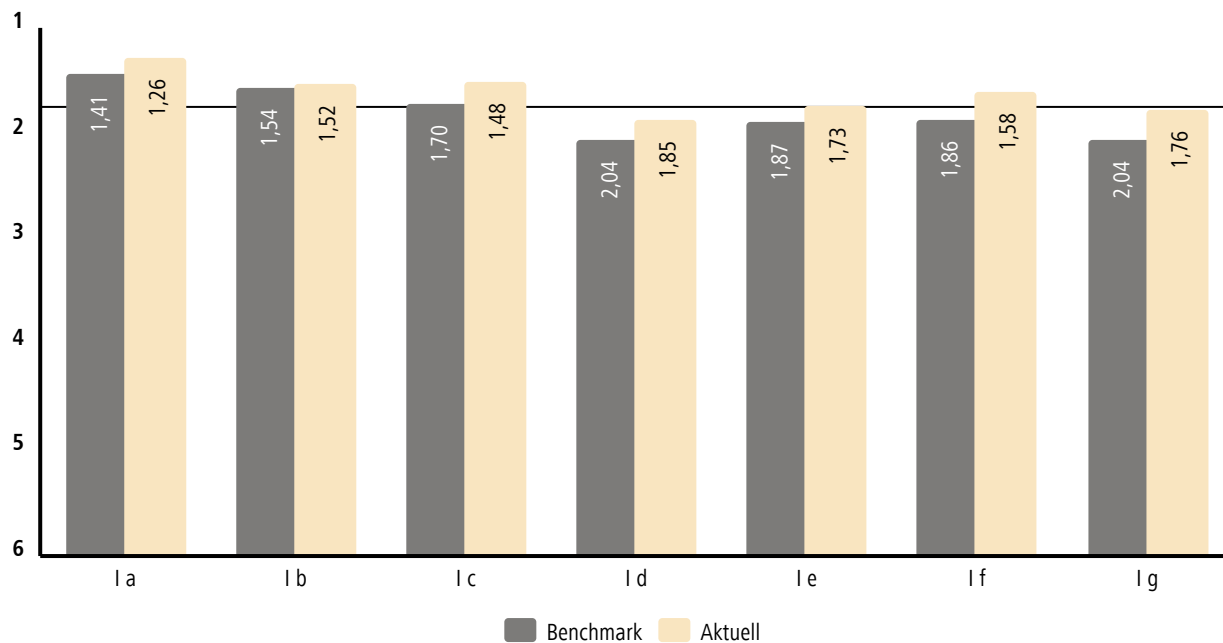
Im Vergleich zur Heim-Kundenbefragung in 2012 hat sich sowohl das Fragenset insgesamt als auch die Zuordnung einzelner Items zu den sechs Themenbereichen geändert. Ziel war es, das Fragenset auf 42 (von seinerzeit 54) Items zu kürzen und die Erkenntnisse aus einer wissenschaftlichen Analyse zur Optimierung des Fragebogens zu berücksichtigen. Außerdem werten wir die Befragungen seit 2013 mit neuen Werkzeugen aus.

Aufgrund dieser Veränderungen sind bestimmte Unstimmigkeiten zwischen den hier ausgewiesenen Zahlen und dem Originalbericht aus 2012 unvermeidbar.

Benchmarkvergleich

I Erste Eindrücke

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,73

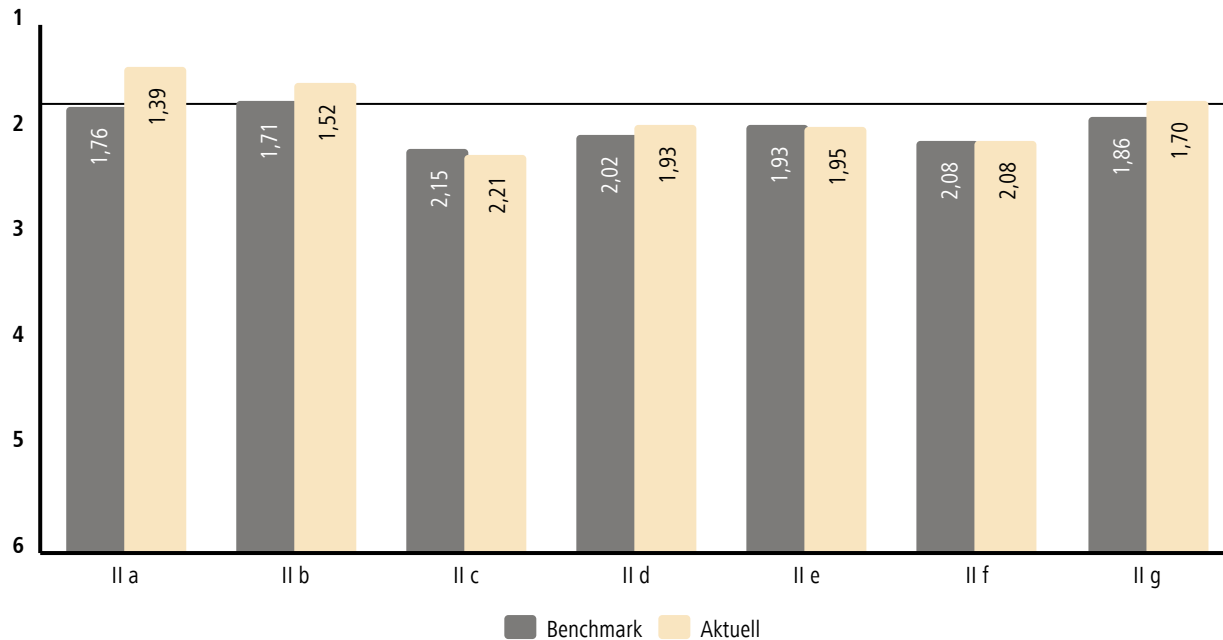


Nr.	Item	Benchmark	Aktuell
I a	Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,41	1,26
I b	Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,54	1,52
I c	Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,70	1,48
I d	Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	2,04	1,85
I e	Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,87	1,73
I f	Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,86	1,58
I g	Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	2,04	1,76
I	Themenbereichswert	1,77	1,59

Benchmarkvergleich

II Atmosphäre

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,73

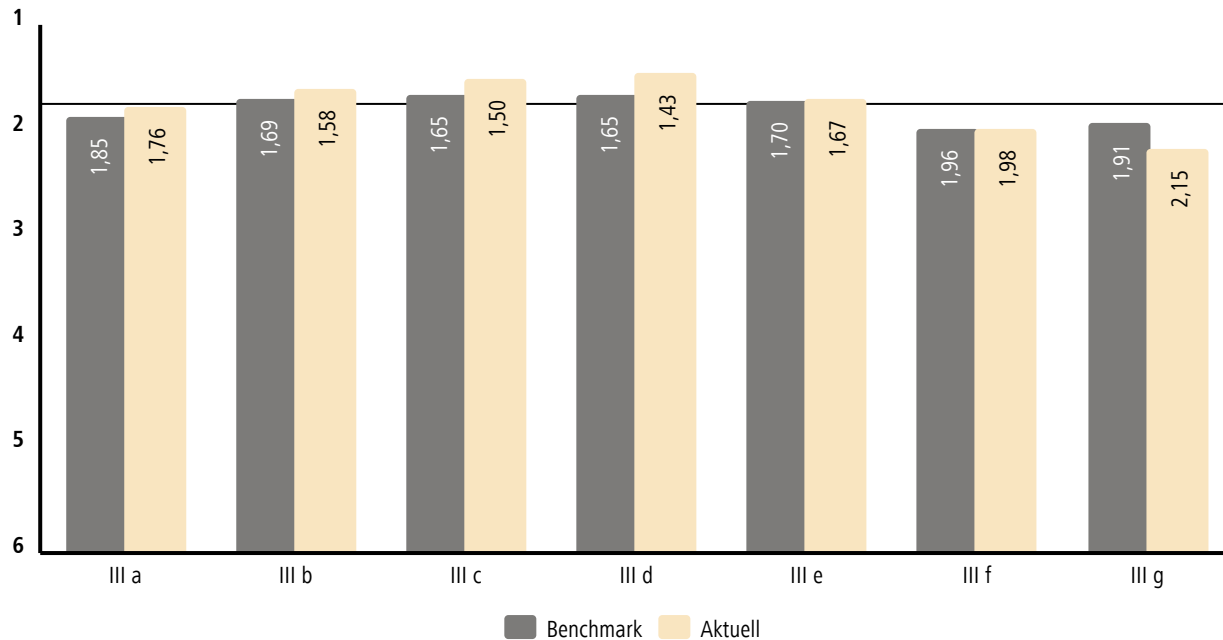


Nr.	Item	Benchmark	Aktuell
II a	Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,76	1,39
II b	Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,71	1,52
II c	Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	2,15	2,21
II d	Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	2,02	1,93
II e	Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,93	1,95
II f	Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	2,08	2,08
II g	Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,86	1,70
II	Themenbereichswert	1,93	1,82

Benchmarkvergleich

III Information

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,73

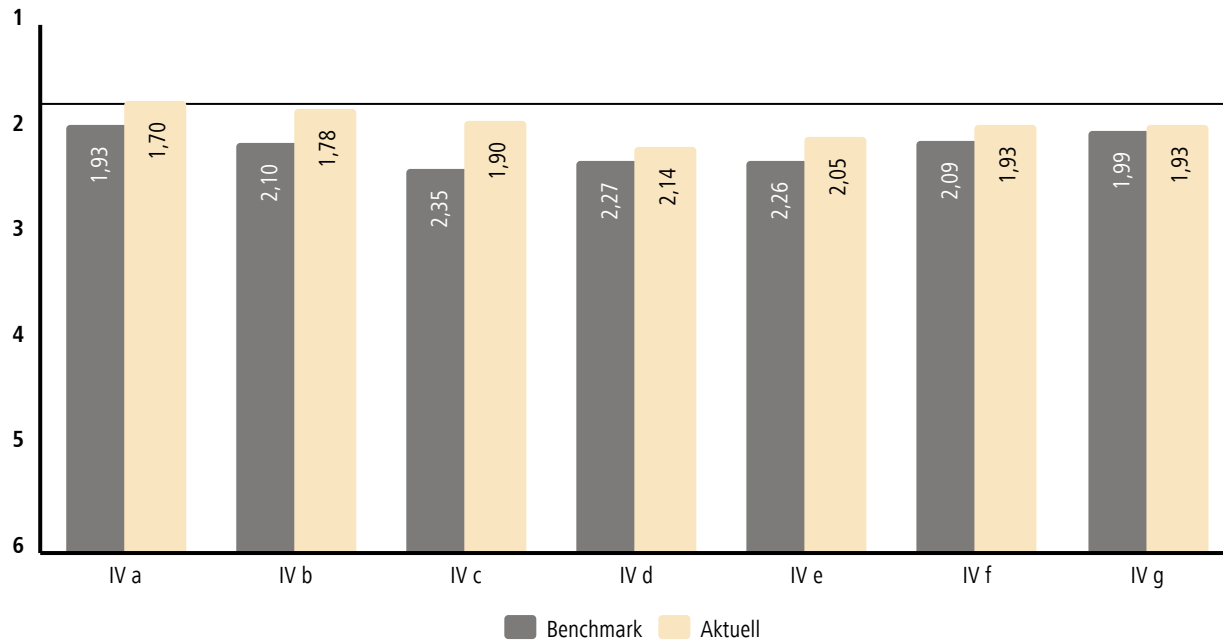


Nr.	Item	Benchmark	Aktuell
III a	Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,85	1,76
III b	Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,69	1,58
III c	Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,65	1,50
III d	Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,65	1,43
III e	Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,70	1,67
III f	Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,96	1,98
III g	Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	1,91	2,15
III	Themenbereichswert	1,77	1,70

Benchmarkvergleich

IV Hauswirtschaft

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,73

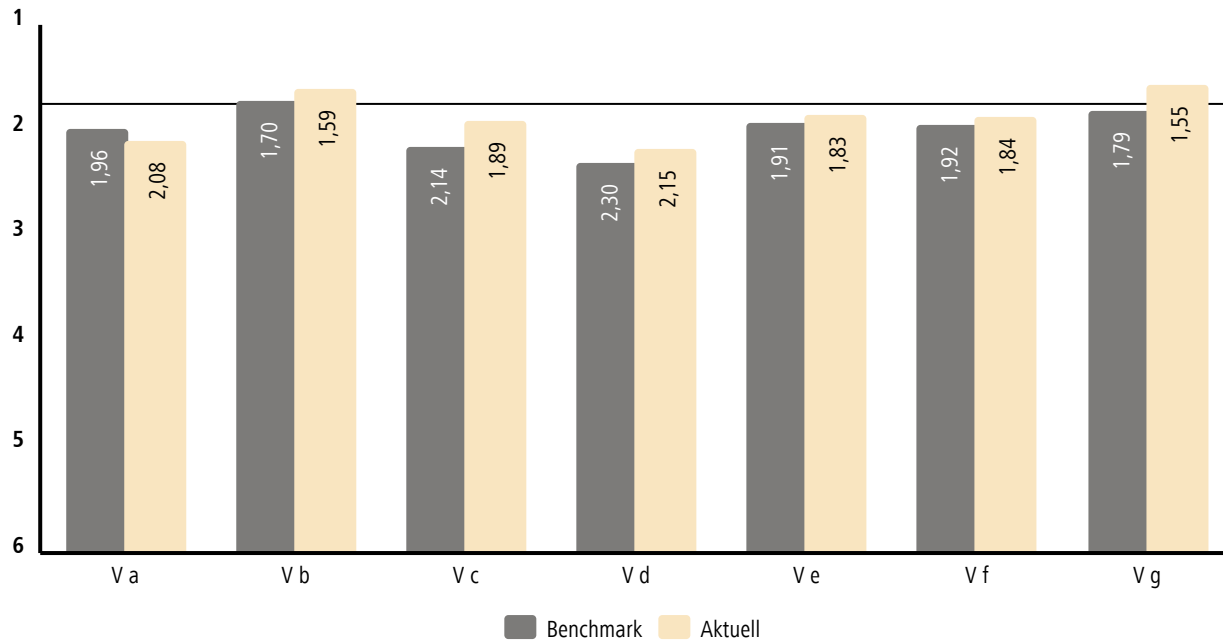


Nr.	Item	Benchmark	Aktuell
IV a	Ist es im Haus immer sauber?	1,93	1,70
IV b	Ist das Haus frei von unangenehmen Gerüchen?	2,10	1,78
IV c	Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	2,35	1,90
IV d	Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,27	2,14
IV e	Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,26	2,05
IV f	Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	2,09	1,93
IV g	Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,99	1,93
IV	Themenbereichswert	2,13	1,91

Benchmarkvergleich

V Pflege

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,73

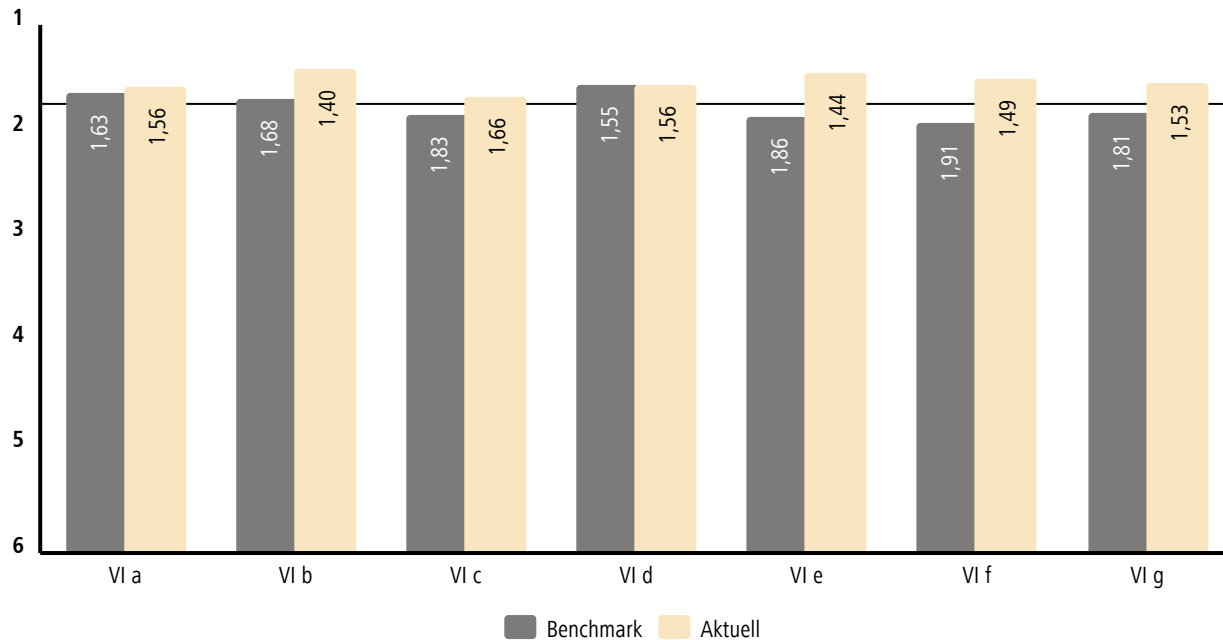


Nr.	Item	Benchmark	Aktuell
V a	Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	1,96	2,08
V b	Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,70	1,59
V c	Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	2,14	1,89
V d	Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	2,30	2,15
V e	Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,91	1,83
V f	Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,92	1,84
V g	Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,79	1,55
V	Themenbereichswert	1,97	1,86

Benchmarkvergleich

VI Allgemeines

Benchmarkvergleich gemessen am Gesamtmittelwert 1,73



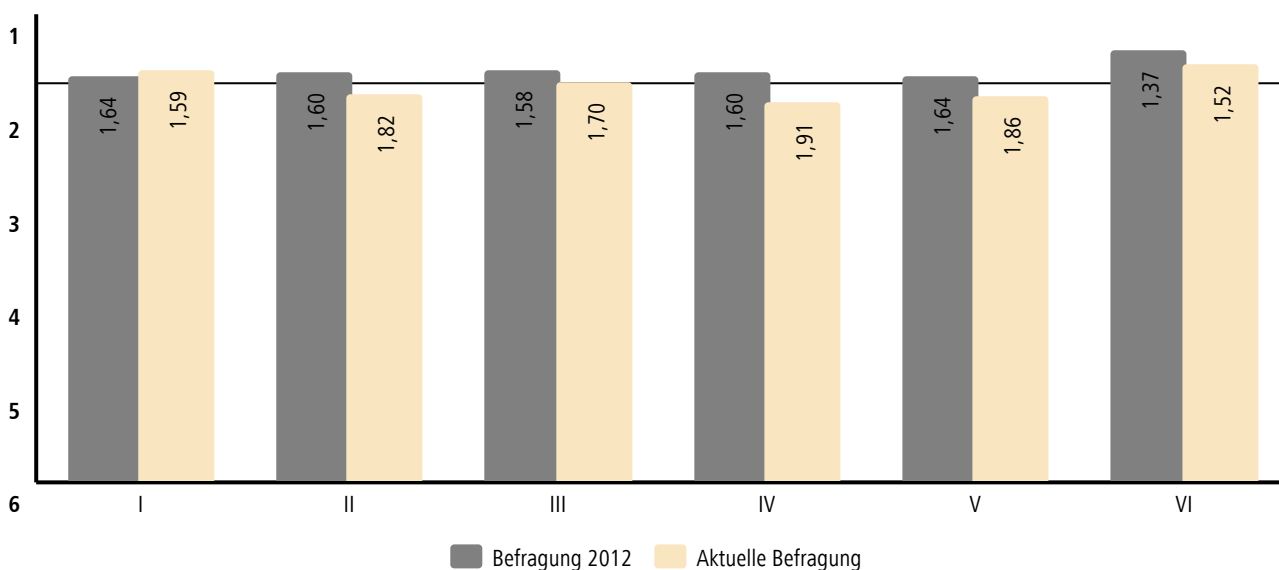
Nr.	Item	Benchmark	Aktuell
VI a	Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,63	1,56
VI b	Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,68	1,40
VI c	Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,83	1,66
VI d	Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,55	1,56
VI e	Hat das Haus einen guten Ruf?	1,86	1,44
VI f	Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,91	1,49
VI g	Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,81	1,53
VI	Themenbereichswert	1,75	1,52

Entwicklungsvergleich

Auf den folgenden Seiten werden die aktuellen Ergebnisse mit den Ergebnissen der vorangegangenen Heim-Kundenbefragungen im Haus jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt und verglichen.

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

Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,73



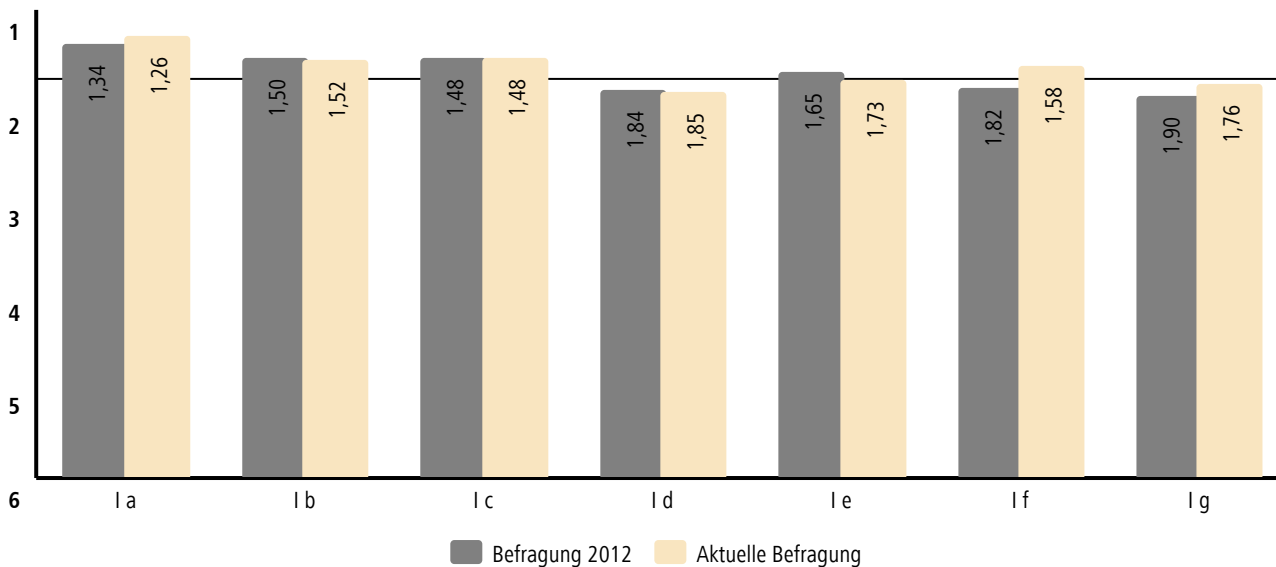
Im Vergleich zur Heim-Kundenbefragung in 2012 hat sich sowohl das Fragenset insgesamt als auch die Zuordnung einzelner Items zu den sechs Themenbereichen geändert. Ziel war es, das Fragenset auf 42 (von seinerzeit 54) Items zu kürzen und die Erkenntnisse aus einer wissenschaftlichen Analyse zur Optimierung des Fragebogens zu berücksichtigen. Außerdem werten wir die Befragungen seit 2013 mit neuen Werkzeugen aus.

Aufgrund dieser Veränderungen sind bestimmte Unstimmigkeiten zwischen den hier ausgewiesenen Zahlen und dem Originalbericht aus 2012 unvermeidbar.

Entwicklungsvergleich

I Erste Eindrücke

Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,73

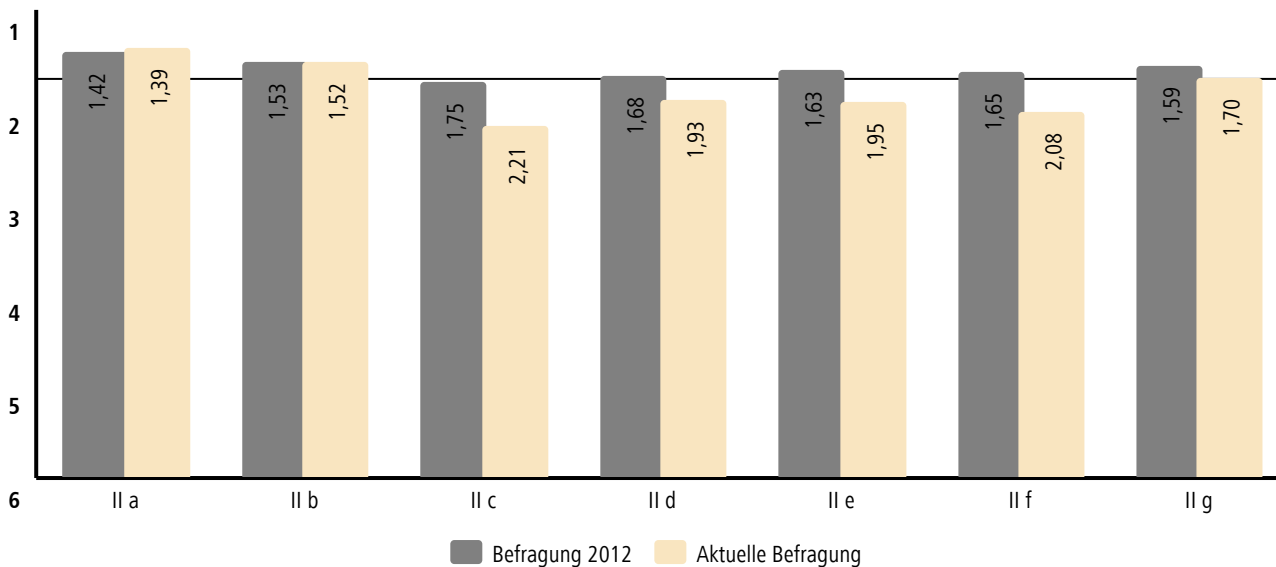


Nr.	Item	2012	aktuell
I a	Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,34	1,26
I b	Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,50	1,52
I c	Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,48	1,48
I d	Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,84	1,85
I e	Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,65	1,73
I f	Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,82	1,58
I g	Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,90	1,76

Entwicklungsvergleich

II Atmosphäre

Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,73

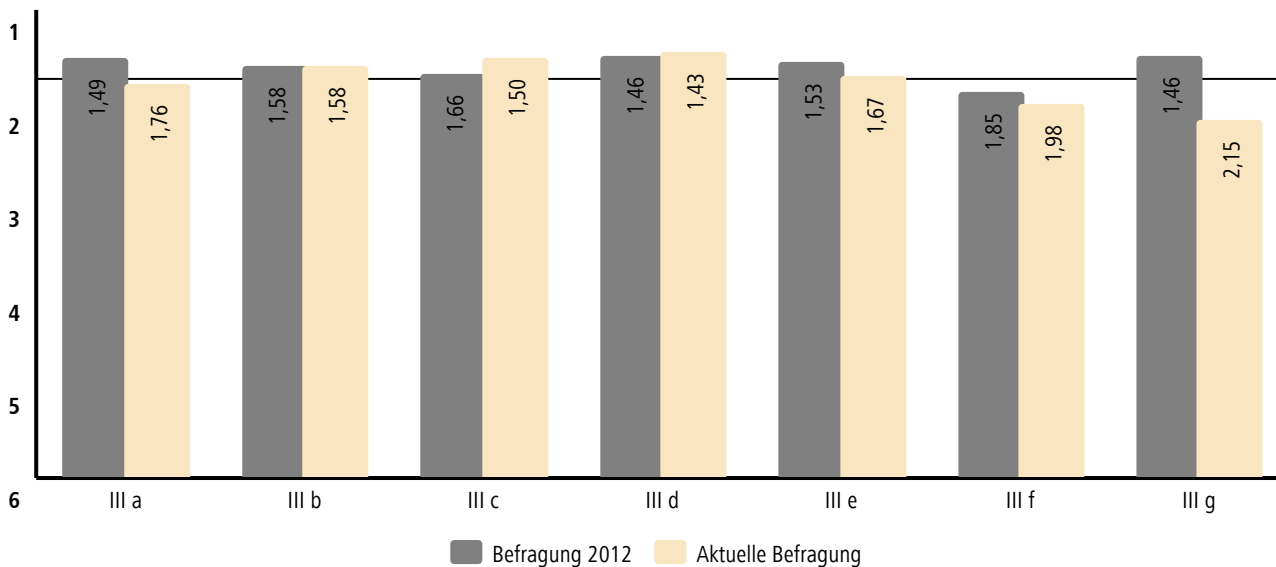


Nr.	Item	2012	aktuell
II a	Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,42	1,39
II b	Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,53	1,52
II c	Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,75	2,21
II d	Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,68	1,93
II e	Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,63	1,95
II f	Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,65	2,08
II g	Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,59	1,70

Entwicklungsvergleich

III Information

Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,73

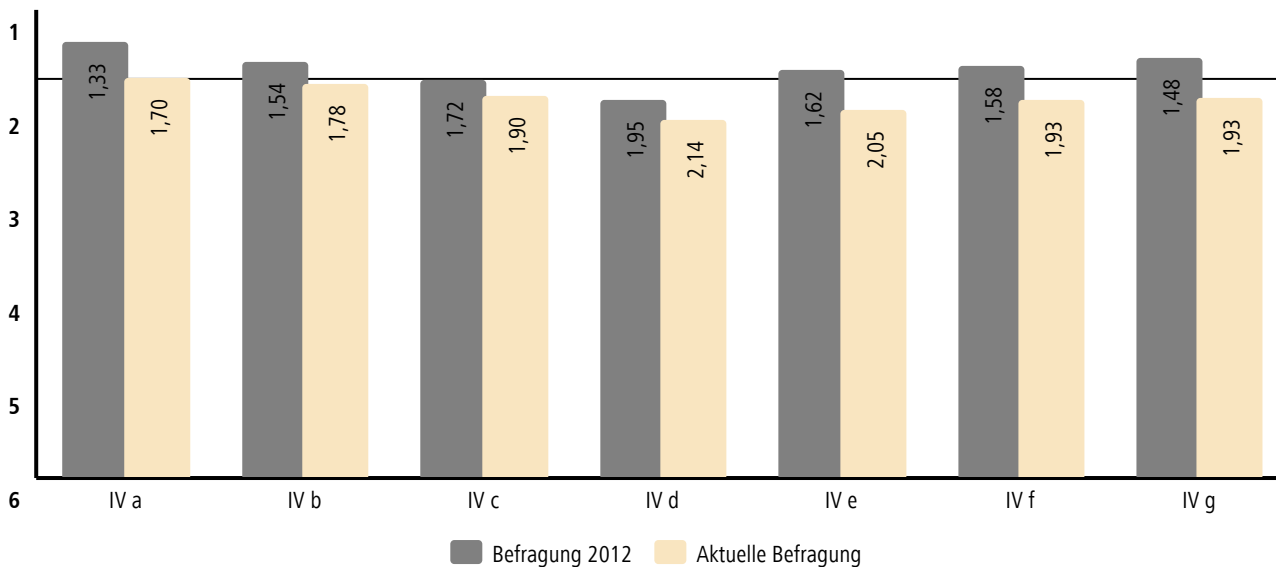


Nr.	Item	2012	aktuell
III a	Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,49	1,76
III b	Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,58	1,58
III c	Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,66	1,50
III d	Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,46	1,43
III e	Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,53	1,67
III f	Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,85	1,98
III g	Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	1,46	2,15

Entwicklungsvergleich

IV Hauswirtschaft

Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,73

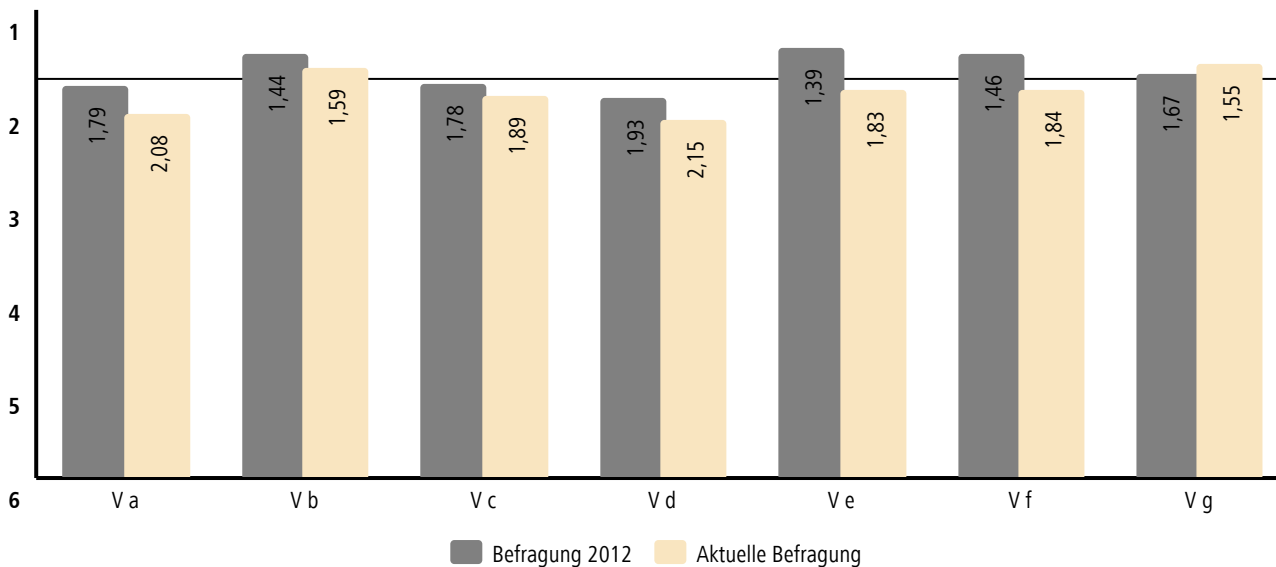


Nr.	Item	2012	aktuell
IV a	Ist es im Haus immer sauber?	1,33	1,70
IV b	Ist das Haus frei von unangenehmen Gerüchen?	1,54	1,78
IV c	Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,72	1,90
IV d	Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	1,95	2,14
IV e	Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	1,62	2,05
IV f	Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,58	1,93
IV g	Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,48	1,93

Entwicklungsvergleich

V Pflege

Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,73

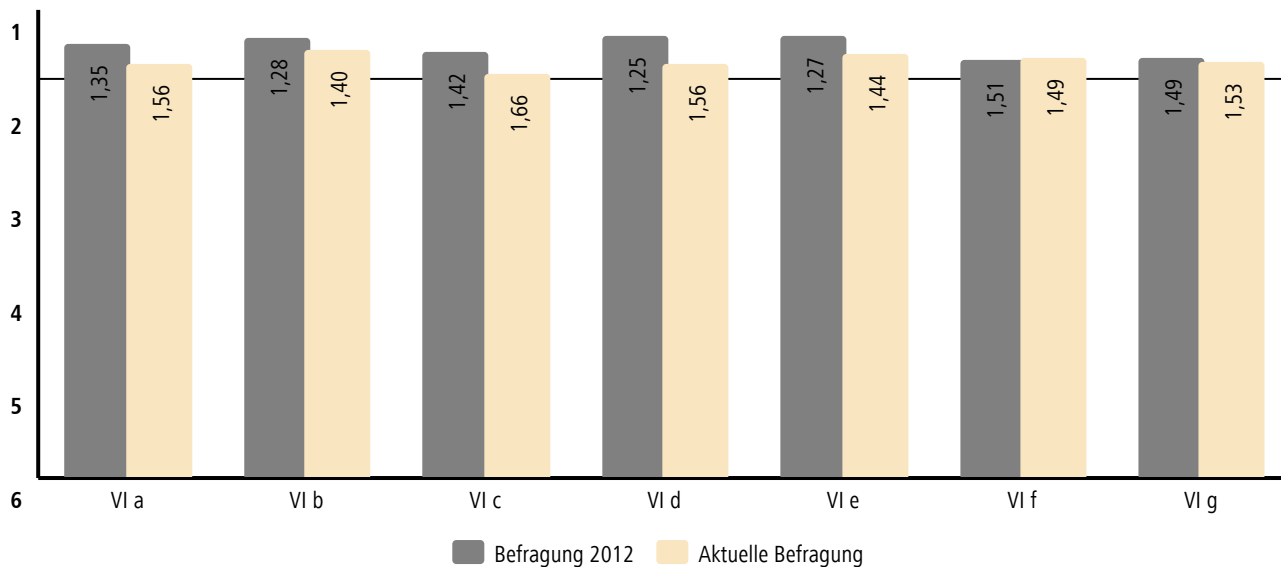


Nr.	Item	2012	aktuell
V a	Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	1,79	2,08
V b	Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,44	1,59
V c	Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	1,78	1,89
V d	Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	1,93	2,15
V e	Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,39	1,83
V f	Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,46	1,84
V g	Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,67	1,55

Entwicklungsvergleich

VI Allgemeines

Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 1,73



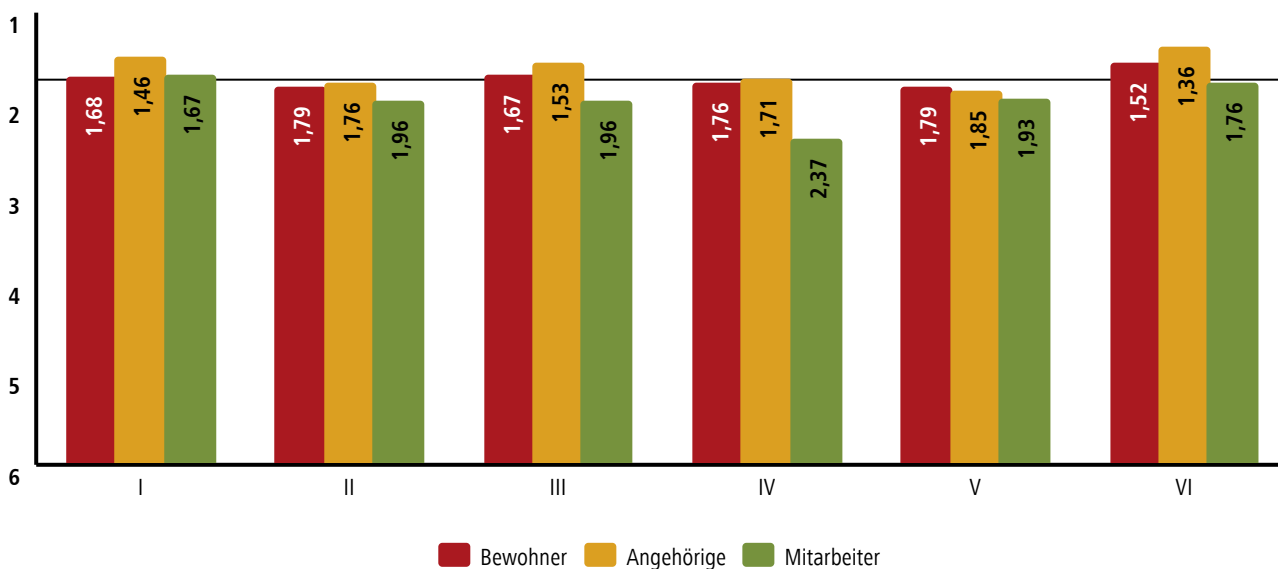
Nr.	Item	2012	aktuell
VI a	Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,35	1,56
VI b	Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,28	1,40
VI c	Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,42	1,66
VI d	Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,25	1,56
VI e	Hat das Haus einen guten Ruf?	1,27	1,44
VI f	Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,51	1,49
VI g	Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,49	1,53

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

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

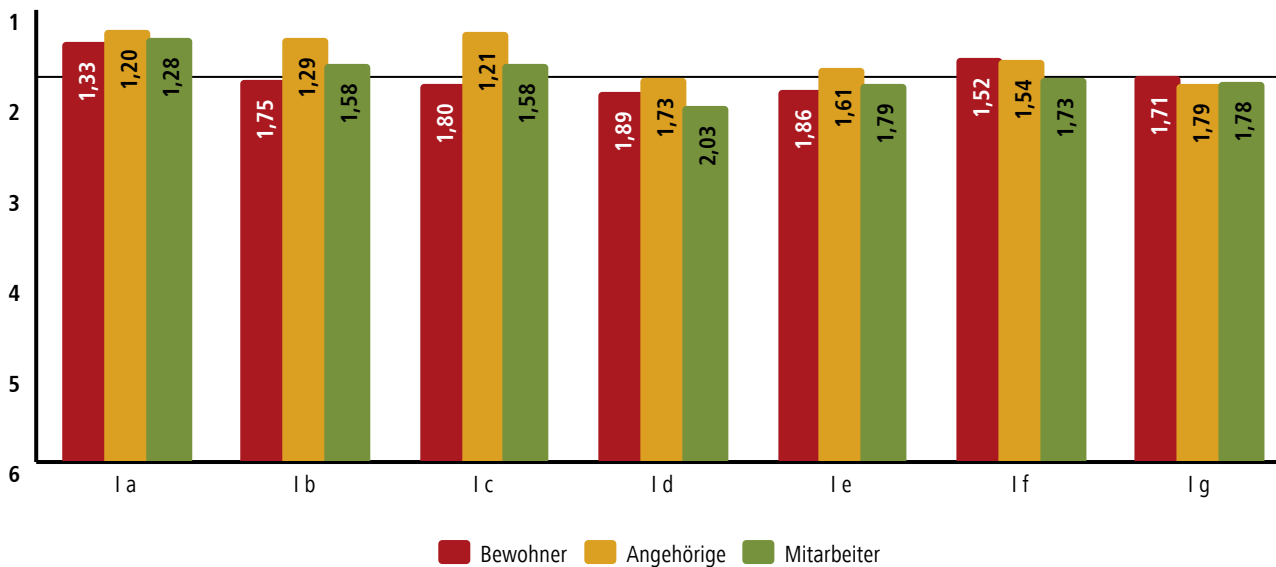
- I Erste Eindrücke
- II Atmosphäre
- III Information
- IV Hauswirtschaft
- V Pflege
- VI Allgemeines

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,73



Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter I Erste Eindrücke

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,73

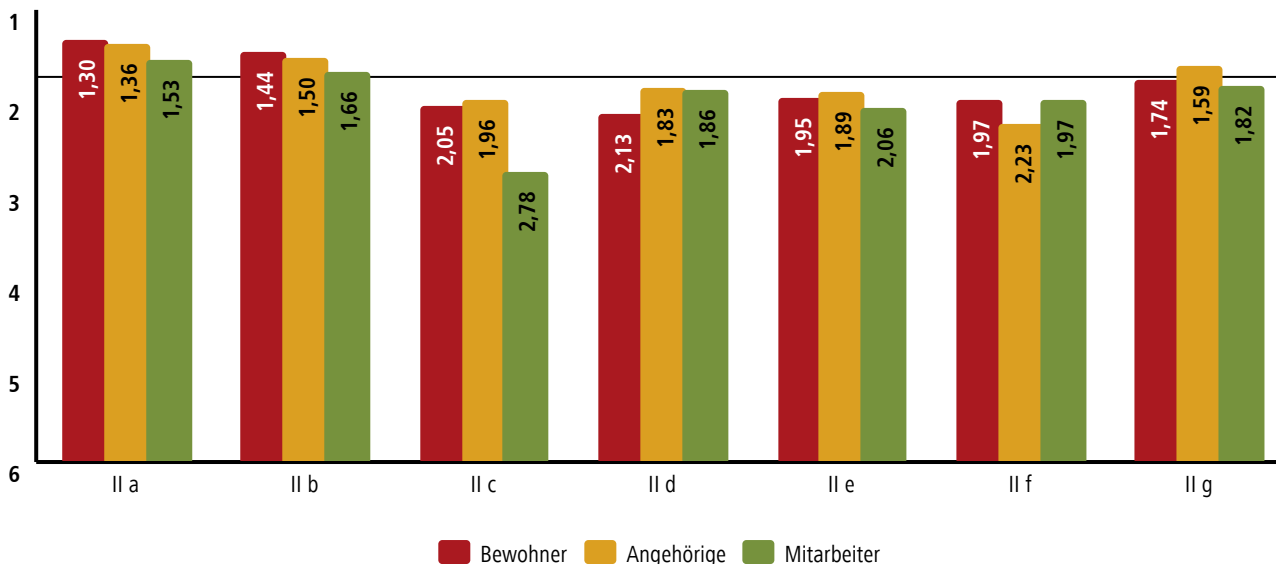


Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
I a	Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,33	1,20	1,28
I b	Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,75	1,29	1,58
I c	Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,80	1,21	1,58
I d	Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,89	1,73	2,03
I e	Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,86	1,61	1,79
I f	Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,52	1,54	1,73
I g	Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,71	1,79	1,78
I	Themenbereichswert	1,68	1,46	1,67

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

II Atmosphäre

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,73

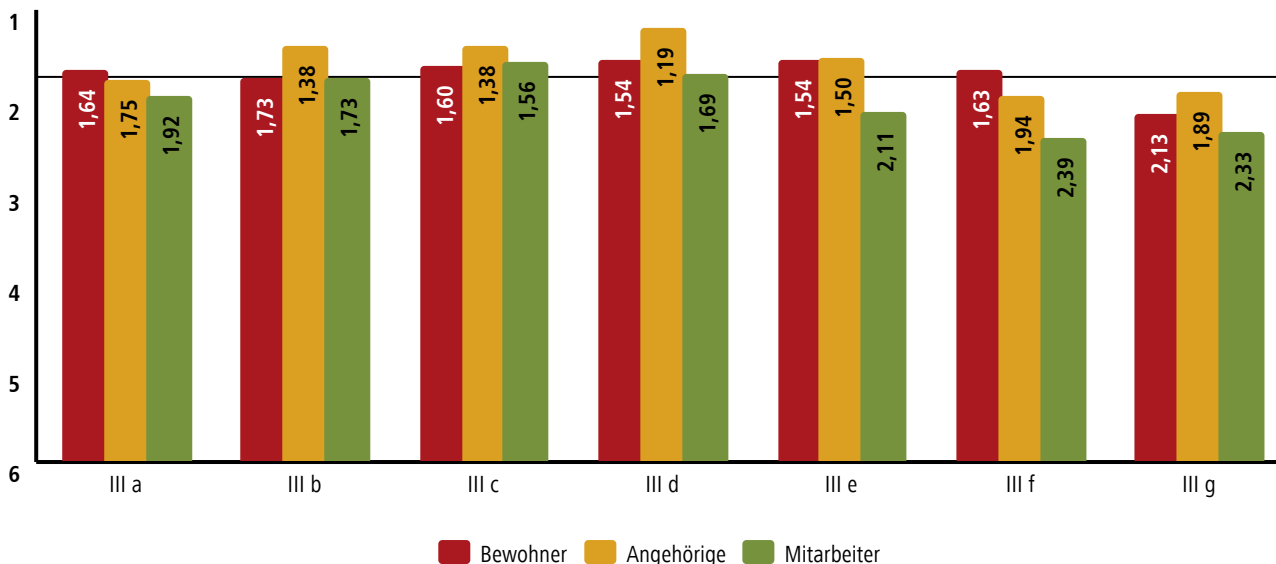


Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
II a	Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,30	1,36	1,53
II b	Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,44	1,50	1,66
II c	Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	2,05	1,96	2,78
II d	Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	2,13	1,83	1,86
II e	Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,95	1,89	2,06
II f	Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,97	2,23	1,97
II g	Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,74	1,59	1,82
II	Themenbereichswert	1,79	1,76	1,96

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

III Information

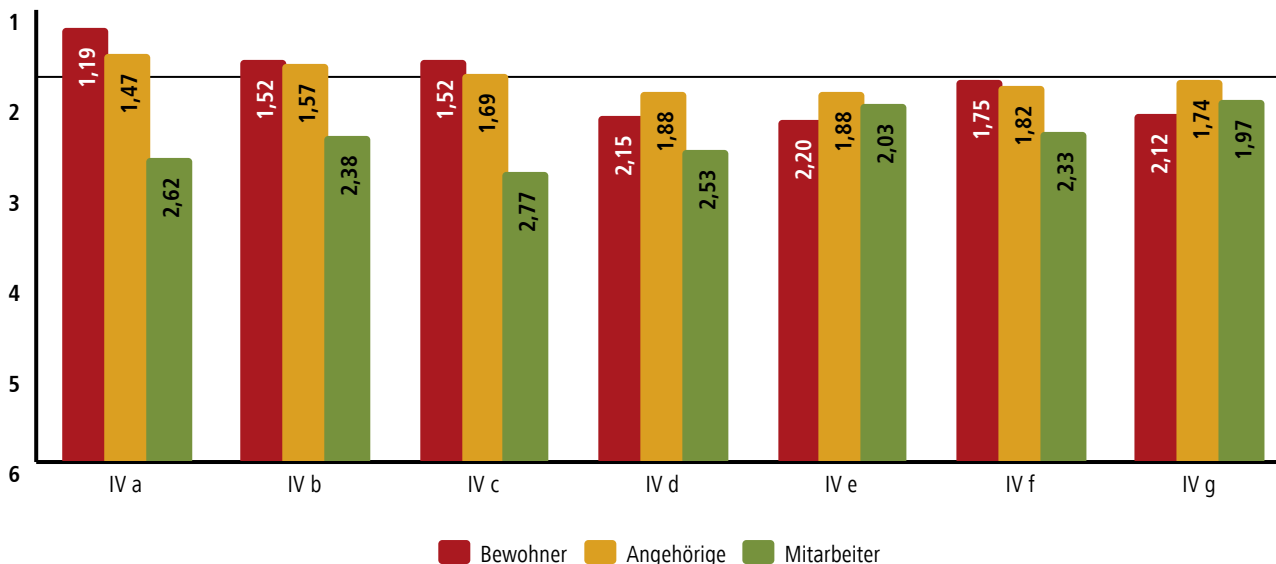
Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,73



Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
III a	Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,64	1,75	1,92
III b	Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,73	1,38	1,73
III c	Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,60	1,38	1,56
III d	Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,54	1,19	1,69
III e	Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,54	1,50	2,11
III f	Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,63	1,94	2,39
III g	Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	2,13	1,89	2,33
III	Themenbereichswert	1,67	1,53	1,96

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter IV Hauswirtschaft

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,73

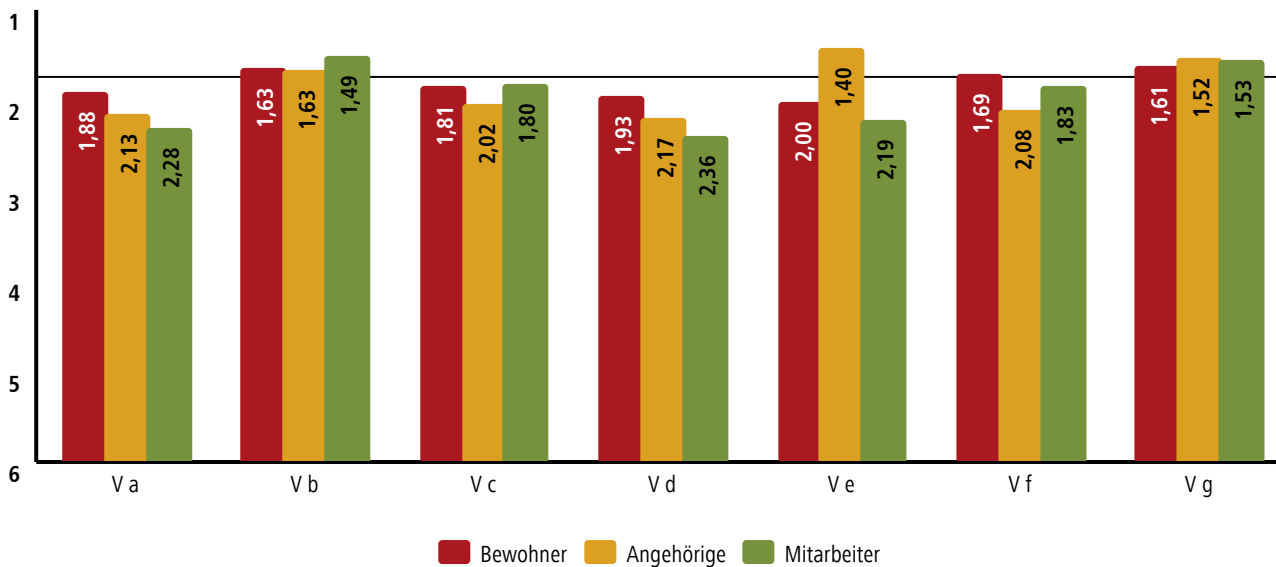


Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
IV a	Ist es im Haus immer sauber?	1,19	1,47	2,62
IV b	Ist das Haus frei von unangenehmen Gerüchen?	1,52	1,57	2,38
IV c	Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,52	1,69	2,77
IV d	Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,15	1,88	2,53
IV e	Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,20	1,88	2,03
IV f	Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,75	1,82	2,33
IV g	Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	2,12	1,74	1,97
IV	Themenbereichswert	1,76	1,71	2,37

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

V Pflege

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,73

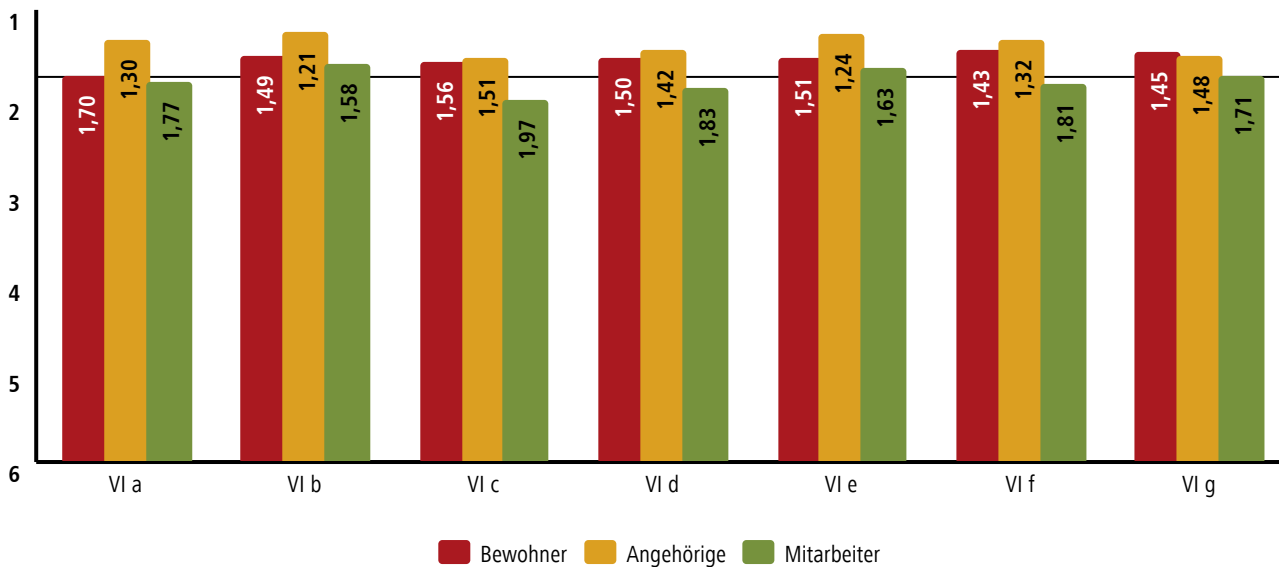


Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
V a	Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	1,88	2,13	2,28
V b	Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,63	1,63	1,49
V c	Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	1,81	2,02	1,80
V d	Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	1,93	2,17	2,36
V e	Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	2,00	1,40	2,19
V f	Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,69	2,08	1,83
V g	Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,61	1,52	1,53
V	Themenbereichswert	1,79	1,85	1,93

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

VI Allgemeines

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 1,73



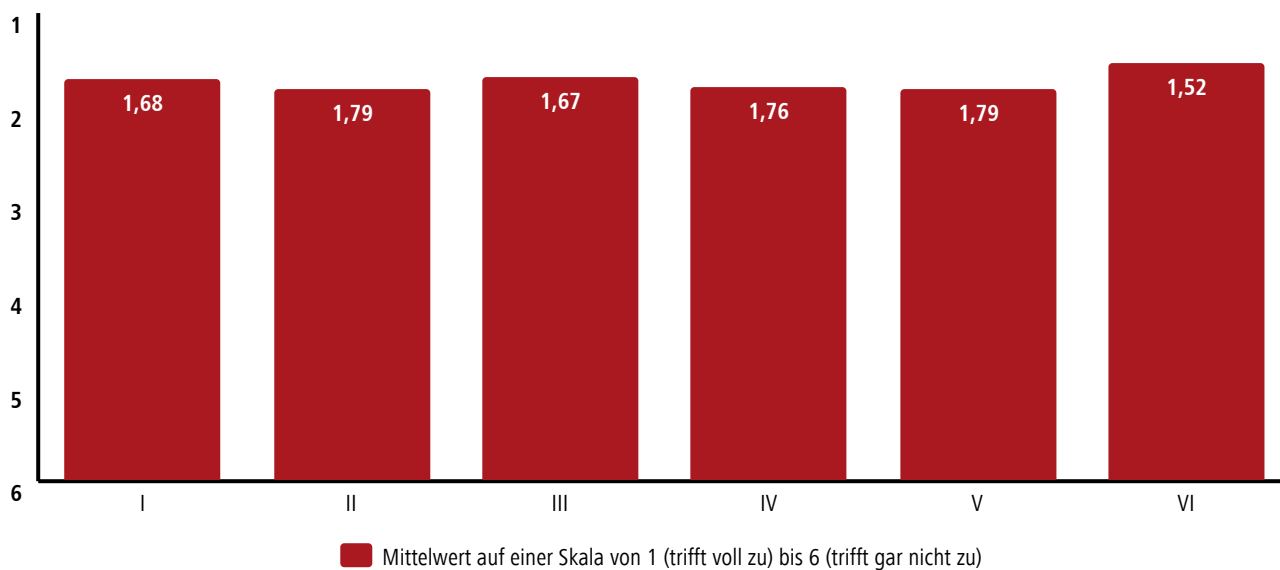
Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
VI a	Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,70	1,30	1,77
VI b	Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,49	1,21	1,58
VI c	Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,56	1,51	1,97
VI d	Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,50	1,42	1,83
VI e	Hat das Haus einen guten Ruf?	1,51	1,24	1,63
VI f	Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,43	1,32	1,81
VI g	Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,45	1,48	1,71
VI	Themenbereichswert	1,52	1,36	1,76

Einzelergebnisse Bewohner

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

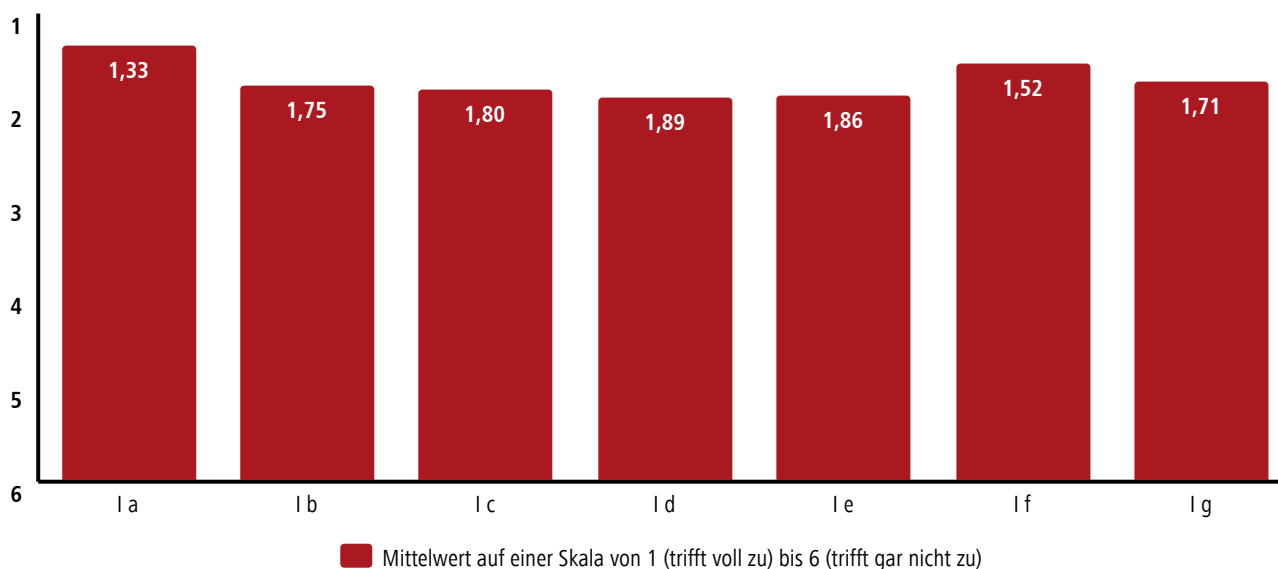
- I Erste Eindrücke
- II Atmosphäre
- III Information
- IV Hauswirtschaft
- V Pflege
- VI Allgemeines

Einzelergebnisse der Bewohner



Bewohner

I Erste Eindrücke



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
I a	Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,33	0,52	100 %
I b	Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,75	1,06	93 %
I c	Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,80	0,87	81 %
I d	Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,89	1,16	81 %
I e	Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,86	1,22	84 %
I f	Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,52	0,67	77 %
I g	Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,71	0,99	81 %
I	Themenbereichswert	1,68	0,96	85 %

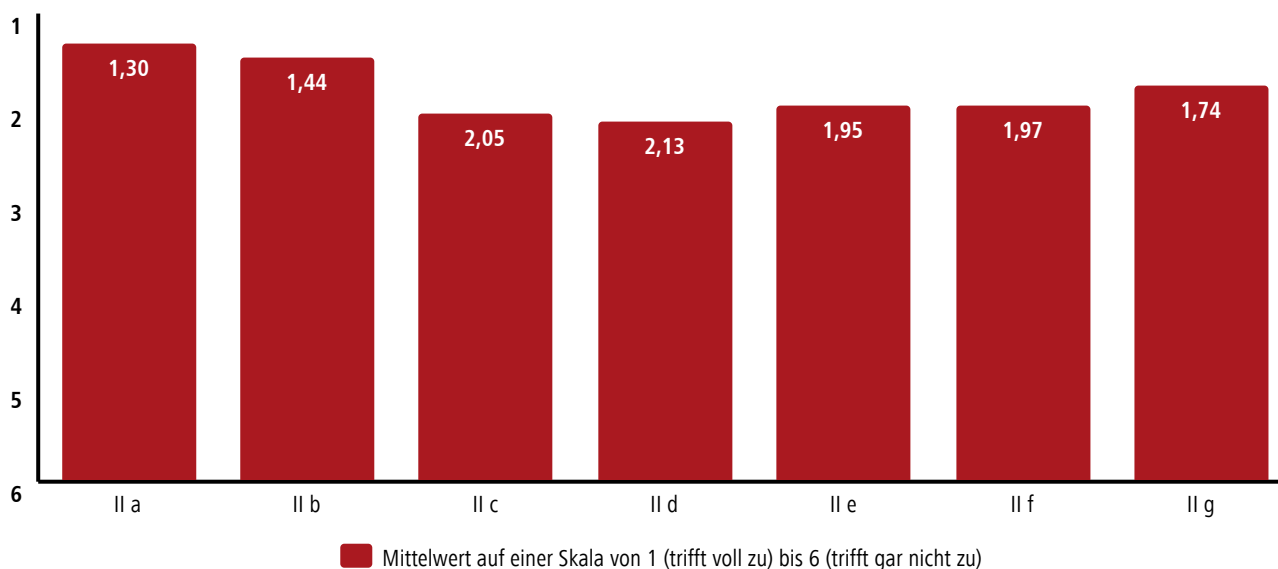
Hinweise:

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



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
II a	Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,30	0,56	93 %
II b	Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,44	0,91	100 %
II c	Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	2,05	1,40	98 %
II d	Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	2,13	1,56	93 %
II e	Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,95	1,09	100 %
II f	Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,97	1,13	77 %
II g	Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,74	0,82	100 %
II	Themenbereichswert	1,79	1,14	94 %

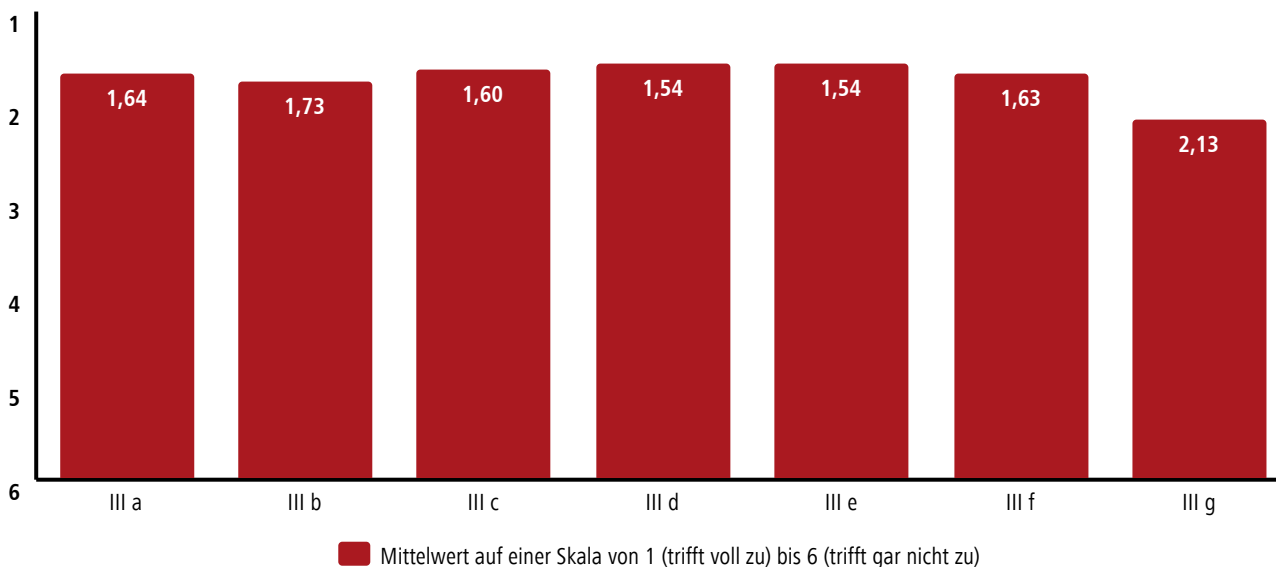
Hinweise:

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



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
III a	Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,64	1,14	91 %
III b	Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,73	1,20	93 %
III c	Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,60	1,03	93 %
III d	Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,54	1,00	91 %
III e	Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,54	1,00	95 %
III f	Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,63	0,82	88 %
III g	Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	2,13	1,60	74 %
III	Themenbereichswert	1,67	1,12	89 %

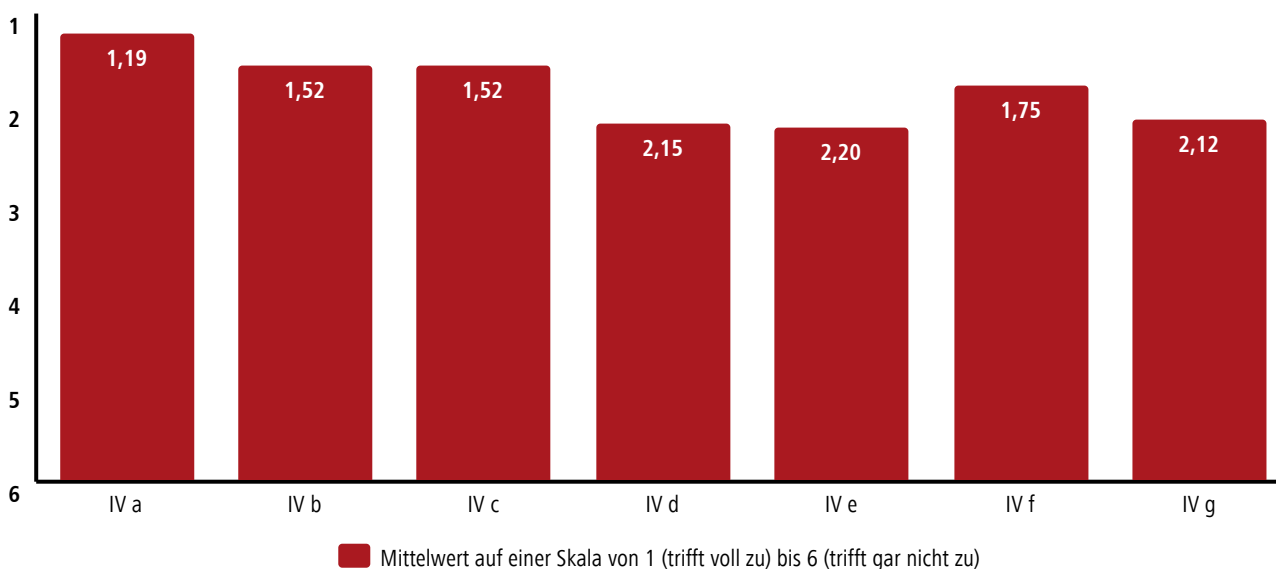
Hinweise:

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



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
IV a	Ist es im Haus immer sauber?	1,19	0,50	100 %
IV b	Ist das Haus frei von unangenehmen Gerüchen?	1,52	0,86	98 %
IV c	Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,52	0,99	98 %
IV d	Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,15	1,28	95 %
IV e	Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,20	1,32	93 %
IV f	Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,75	1,03	93 %
IV g	Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	2,12	1,43	77 %
IV	Themenbereichswert	1,76	1,13	93 %

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

V Pflege



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
V a	Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	1,88	1,45	98 %
V b	Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,63	0,98	100 %
V c	Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	1,81	0,97	86 %
V d	Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	1,93	1,29	93 %
V e	Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	2,00	1,29	72 %
V f	Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,69	0,95	84 %
V g	Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,61	0,93	77 %
V	Themenbereichswert	1,79	1,14	87 %

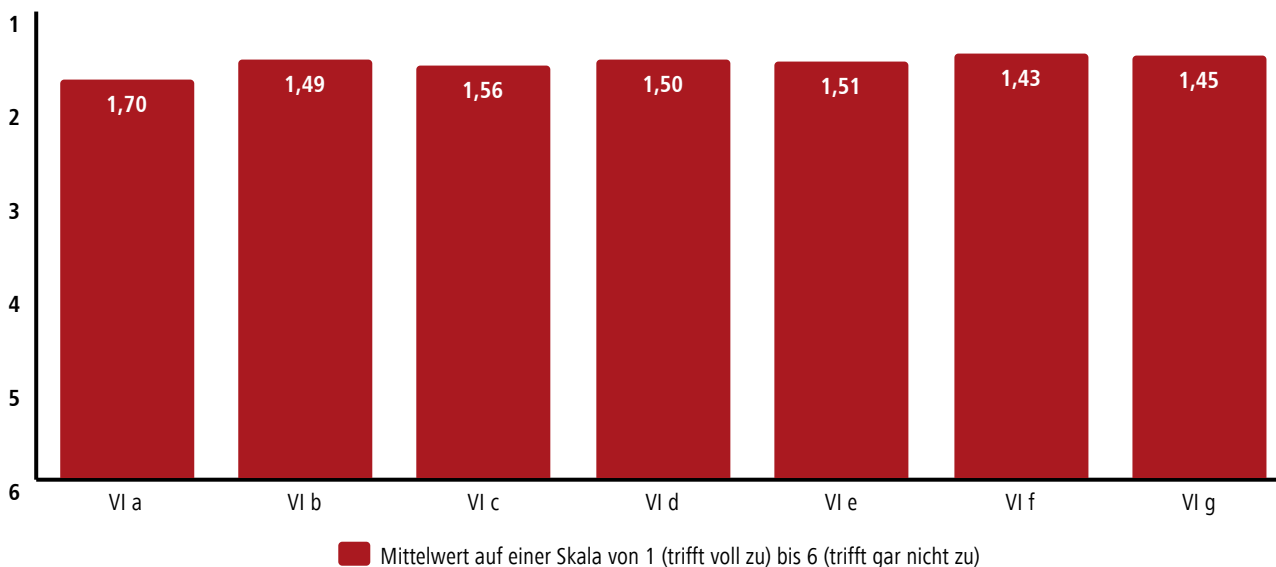
Hinweise:

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



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
VI a	Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,70	1,14	93 %
VI b	Sind die Führungskräfte kompetent?	1,49	0,87	86 %
VI c	Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,56	0,68	91 %
VI d	Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,50	0,72	93 %
VI e	Hat das Haus einen guten Ruf?	1,51	0,90	86 %
VI f	Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,43	0,84	93 %
VI g	Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,45	0,88	93 %
VI	Themenbereichswert	1,52	0,87	91 %

Hinweise:

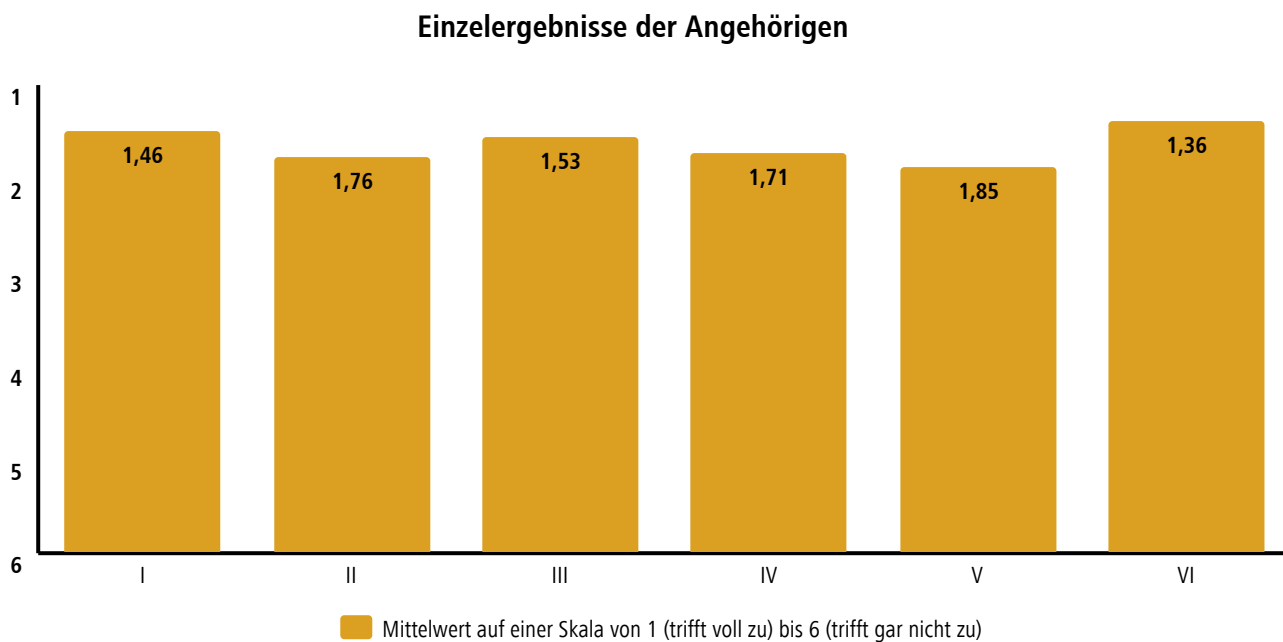
Standardabweichung: Streuung der Antworten um den Mittelwert. Mögliche Werte von 0 (keine Streuung) bis 2,5 (maximale Streuung).

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

Einzelergebnisse Angehörige

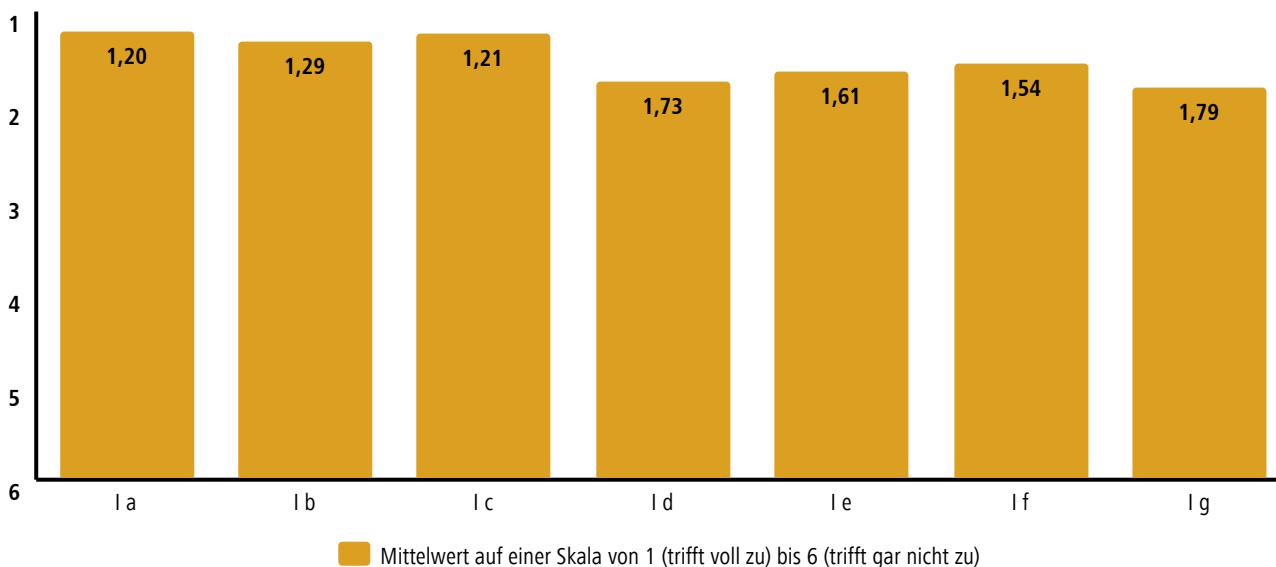
Auf den folgenden Seiten werden die Einzelresultate der Angehörigen jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt. Neben den Mittelwerten pro Item werden auch die Standardabweichung und die Beantwortungsquote für das jeweilige Item ausgewiesen.

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



Angehörige

I Erste Eindrücke



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
I a	Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,20	0,44	100 %
I b	Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,29	0,67	91 %
I c	Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,21	0,46	93 %
I d	Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	1,73	0,83	91 %
I e	Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,61	0,98	96 %
I f	Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,54	0,83	93 %
I g	Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,79	0,98	61 %
I	Themenbereichswert	1,46	0,78	89 %

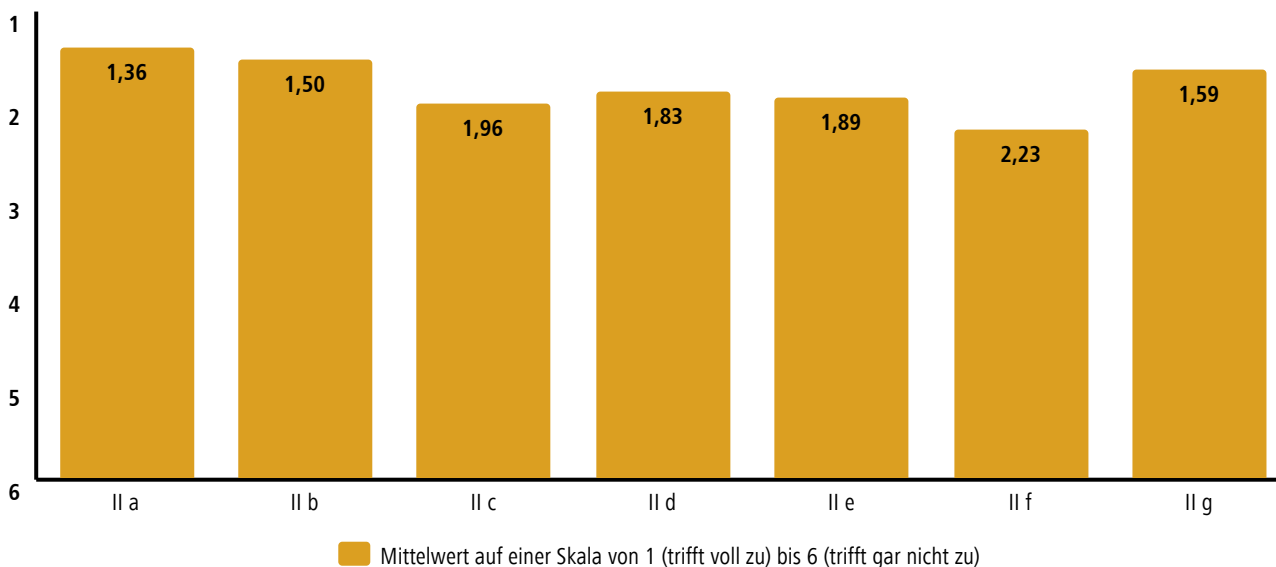
Hinweise:

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



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
II a	Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,36	0,64	100 %
II b	Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,50	0,90	86 %
II c	Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	1,96	1,21	96 %
II d	Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,83	1,02	96 %
II e	Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,89	1,14	95 %
II f	Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	2,23	0,98	84 %
II g	Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,59	0,83	100 %
II	Themenbereichswert	1,76	1,01	94 %

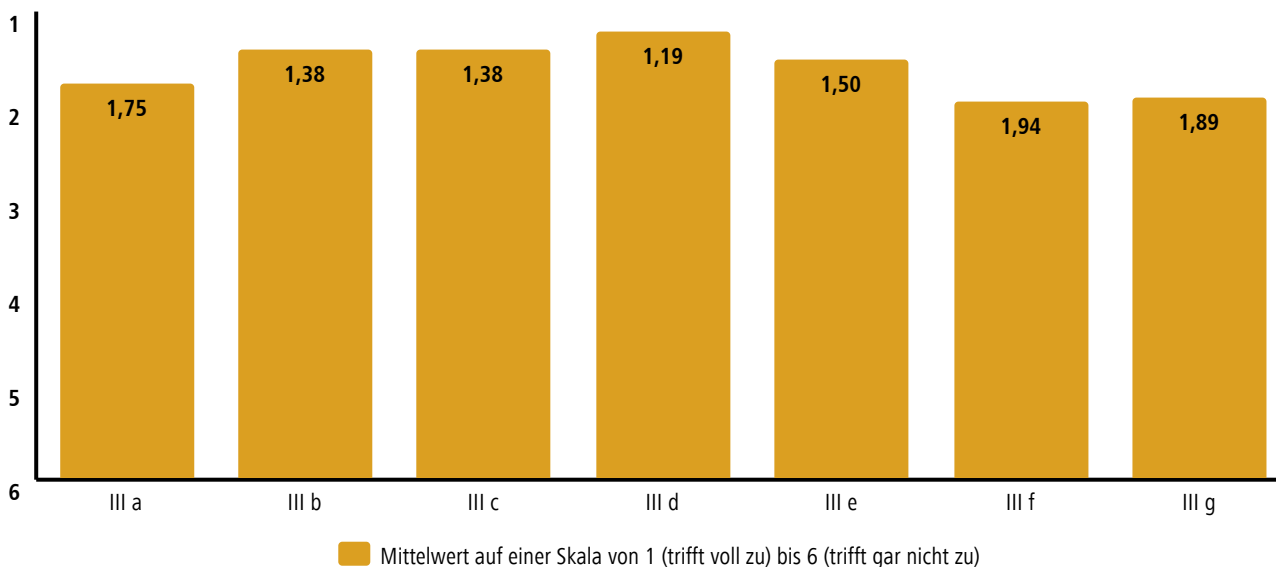
Hinweise:

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



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
III a	Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,75	0,91	91 %
III b	Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,38	0,59	100 %
III c	Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,38	0,62	98 %
III d	Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,19	0,39	96 %
III e	Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	1,50	0,81	100 %
III f	Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,94	1,01	84 %
III g	Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	1,89	0,74	34 %
III	Themenbereichswert	1,53	0,78	86 %

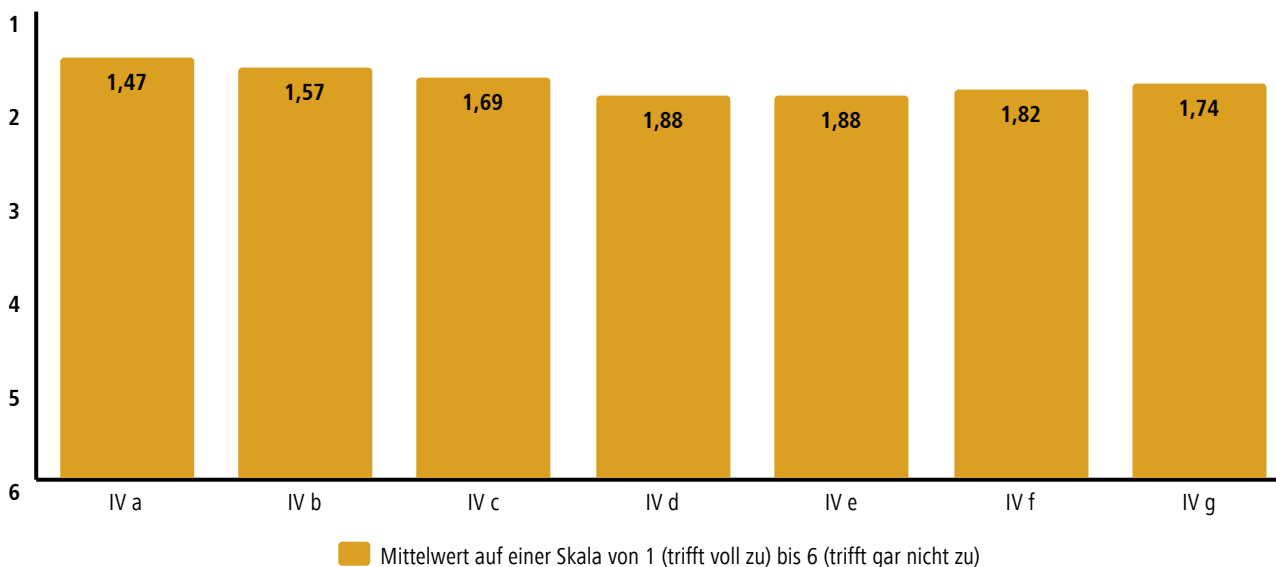
Hinweise:

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



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
IV a	Ist es im Haus immer sauber?	1,47	0,69	98 %
IV b	Ist das Haus frei von unangenehmen Gerüchen?	1,57	0,93	100 %
IV c	Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,69	1,06	96 %
IV d	Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	1,88	0,90	89 %
IV e	Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	1,88	0,79	57 %
IV f	Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	1,82	1,00	89 %
IV g	Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,74	1,03	77 %
IV	Themenbereichswert	1,71	0,93	87 %

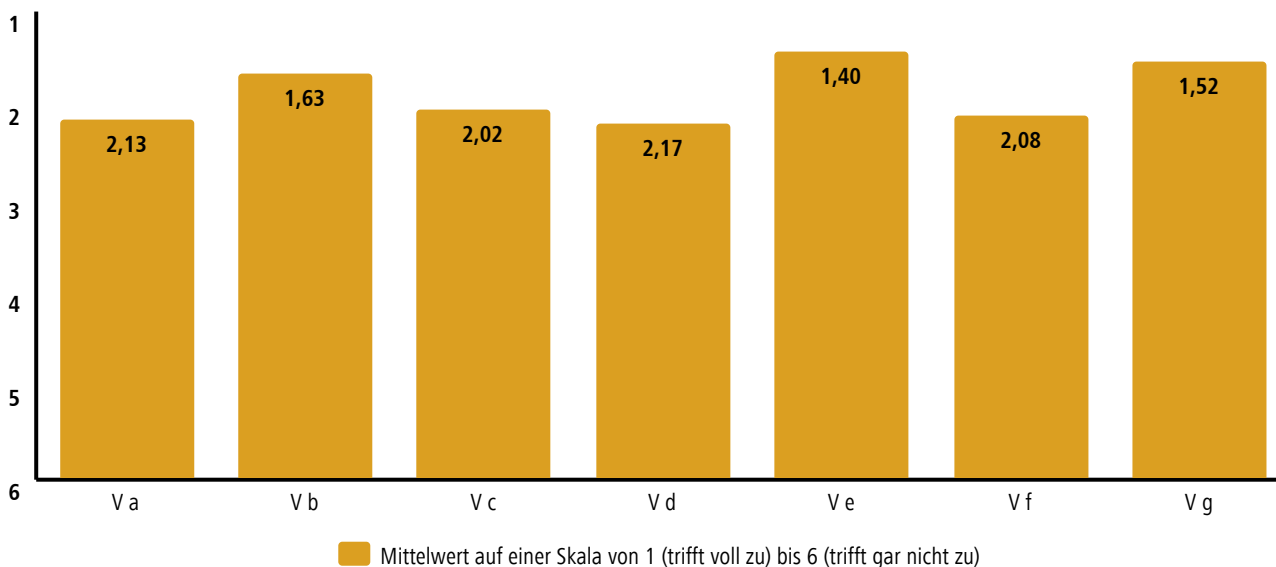
Hinweise:

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

V Pflege



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
V a	Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	2,13	1,07	71 %
V b	Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,63	0,91	93 %
V c	Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	2,02	1,24	82 %
V d	Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	2,17	1,05	84 %
V e	Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,40	0,73	77 %
V f	Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	2,08	1,38	45 %
V g	Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,52	0,64	48 %
V	Themenbereichswert	1,85	1,05	71 %

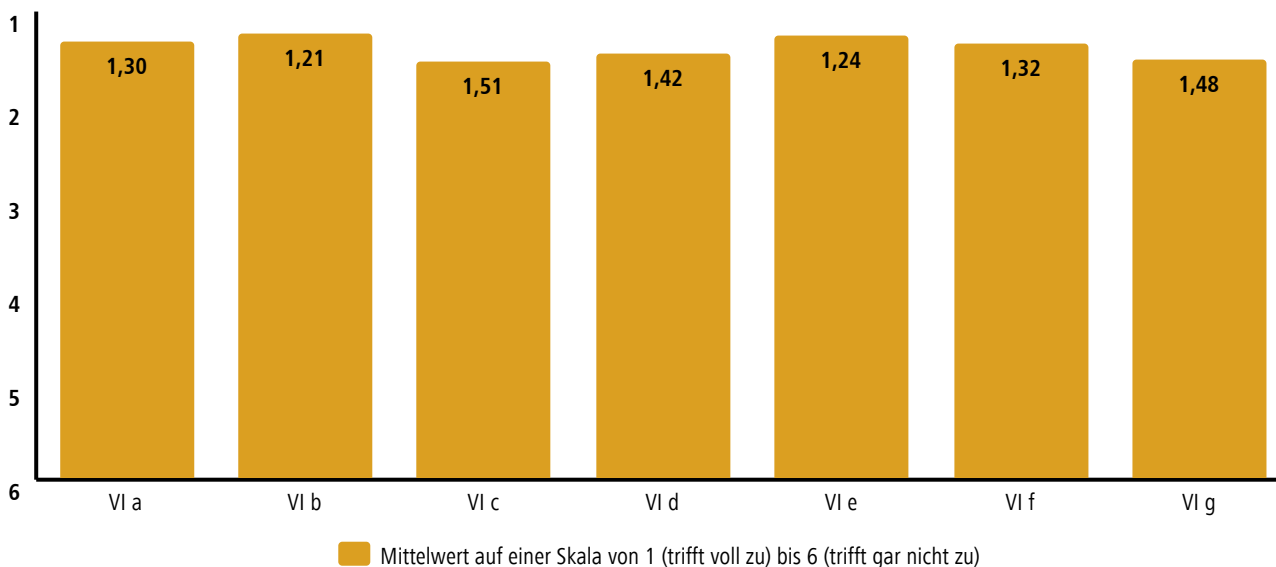
Hinweise:

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



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
VI a	Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,30	0,61	89 %
VI b	Sind die Führungskräfte kompetent?	1,21	0,50	93 %
VI c	Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,51	0,66	80 %
VI d	Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,42	0,71	98 %
VI e	Hat das Haus einen guten Ruf?	1,24	0,48	82 %
VI f	Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,32	0,73	95 %
VI g	Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,48	0,99	100 %
VI	Themenbereichswert	1,36	0,70	91 %

Hinweise:

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

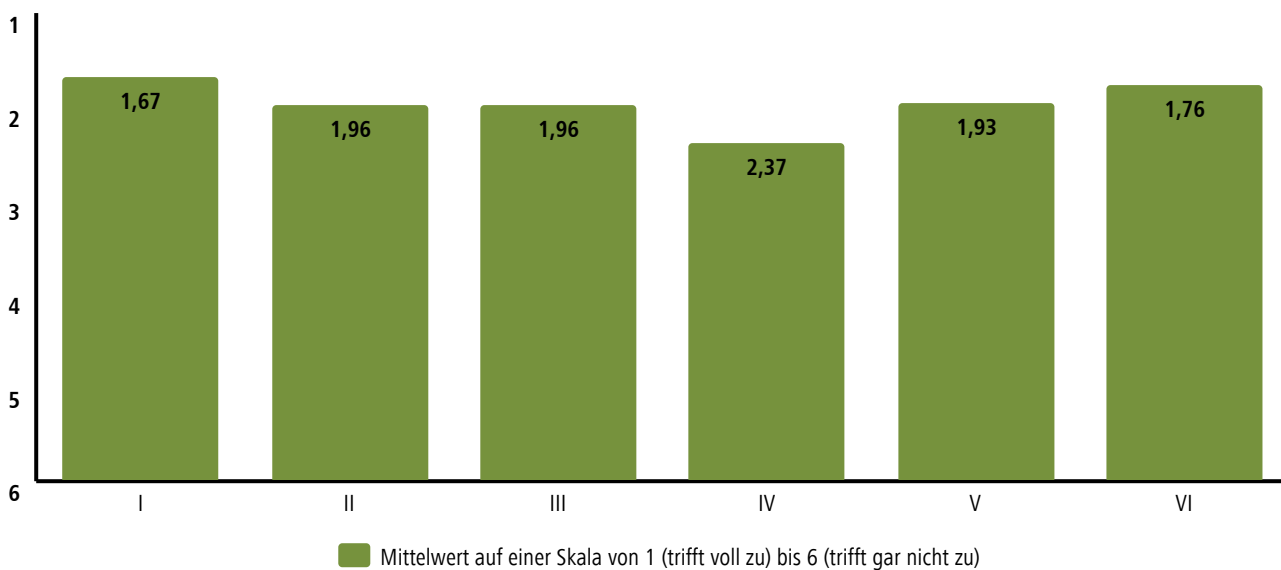
Beantwortungsquote: wie viel Prozent der insgesamt befragten Angehörigen haben diesen Punkt beantwortet.

Einzelergebnisse Mitarbeiter

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

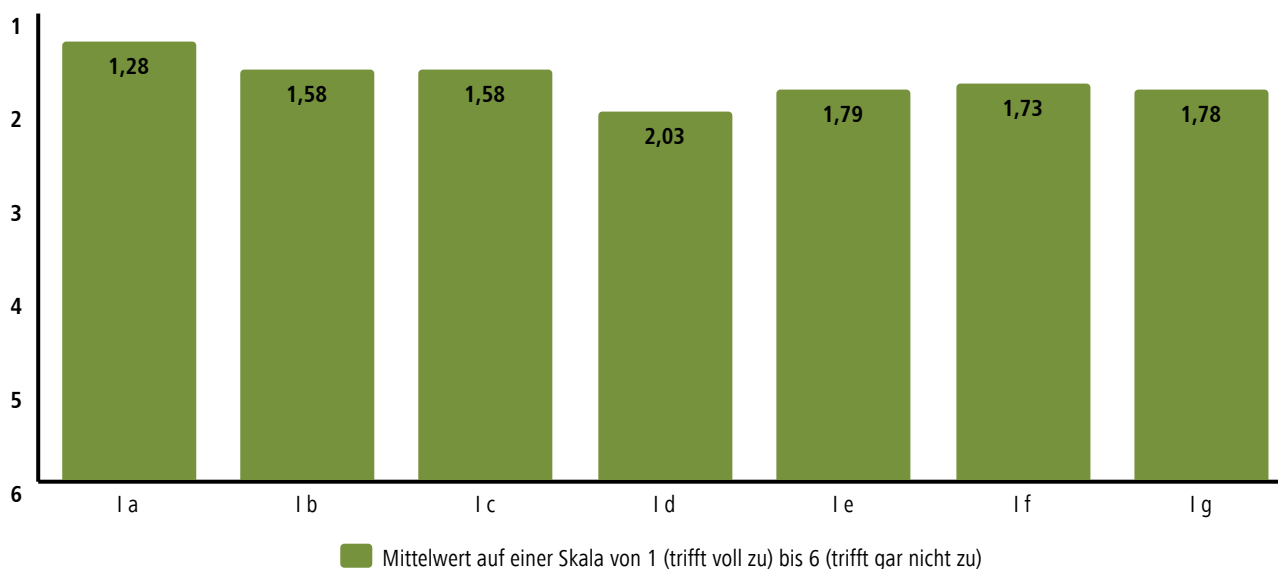
- I Erste Eindrücke
- II Atmosphäre
- III Information
- IV Hauswirtschaft
- V Pflege
- VI Allgemeines

Einzelergebnisse der Mitarbeiter



Mitarbeiter

I Erste Eindrücke



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
I a	Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,28	0,88	97 %
I b	Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,58	1,03	84 %
I c	Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,58	1,03	84 %
I d	Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	2,03	1,02	84 %
I e	Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	1,79	1,17	76 %
I f	Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,73	1,01	89 %
I g	Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	1,78	1,04	86 %
I	Themenbereichswert	1,67	1,03	86 %

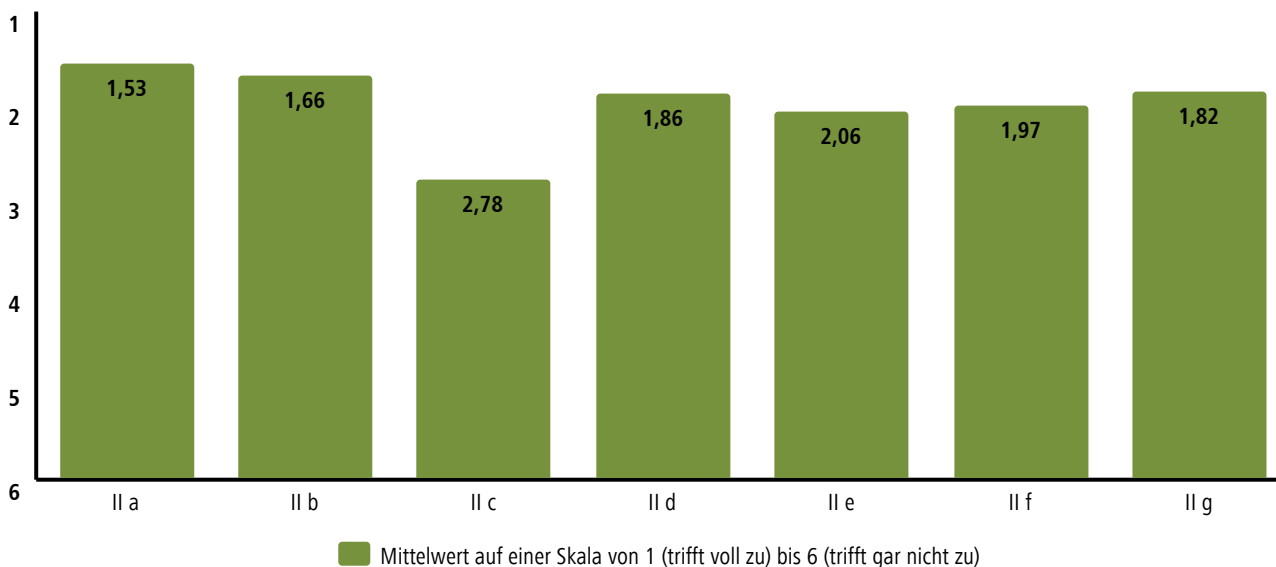
Hinweise:

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



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
II a	Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,53	1,03	97 %
II b	Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,66	0,87	95 %
II c	Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	2,78	1,27	97 %
II d	Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	1,86	1,07	97 %
II e	Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	2,06	1,04	97 %
II f	Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	1,97	1,06	97 %
II g	Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,82	1,00	92 %
II	Themenbereichswert	1,96	1,11	96 %

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



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
III a	Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,92	1,06	100 %
III b	Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,73	1,02	100 %
III c	Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,56	1,00	97 %
III d	Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,69	1,06	97 %
III e	Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	2,11	1,39	95 %
III f	Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	2,39	1,42	97 %
III g	Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	2,33	1,24	89 %
III	Themenbereichswert	1,96	1,20	97 %

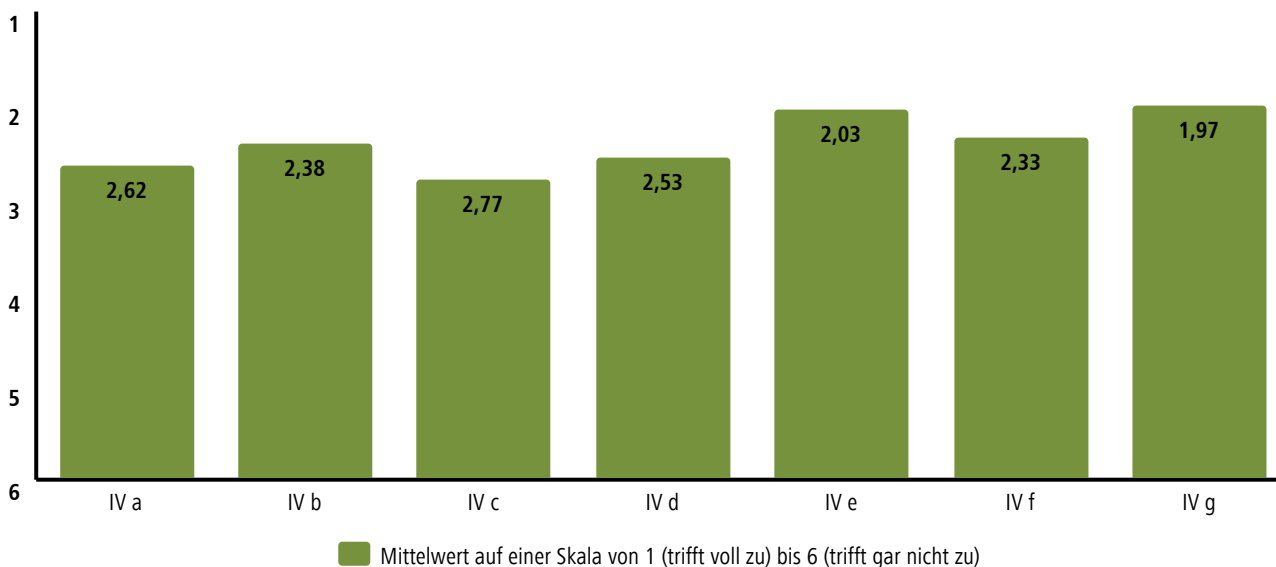
Hinweise:

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 Mitarbeiter haben diesen Punkt beantwortet.

Mitarbeiter

IV Hauswirtschaft



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
IV a	Ist es im Haus immer sauber?	2,62	1,32	100 %
IV b	Ist das Haus frei von unangenehmen Gerüchen?	2,38	1,19	100 %
IV c	Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	2,77	0,92	84 %
IV d	Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,53	0,93	92 %
IV e	Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,03	1,40	97 %
IV f	Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	2,33	1,05	89 %
IV g	Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,97	1,18	97 %
IV	Themenbereichswert	2,37	1,18	94 %

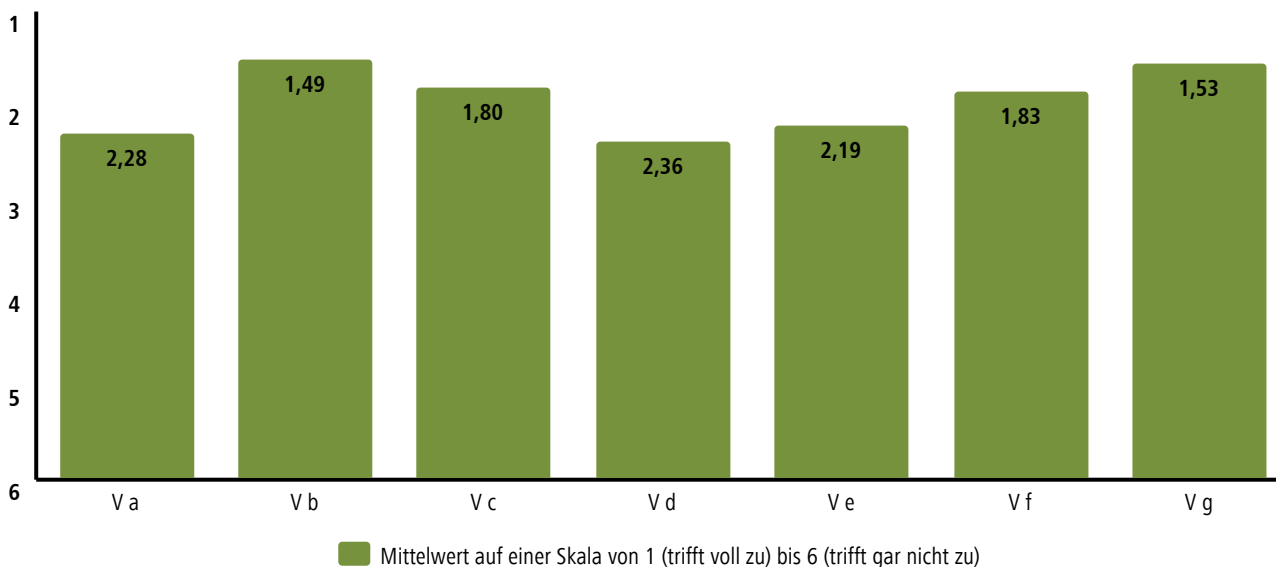
Hinweise:

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

V Pflege



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
V a	Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	2,28	1,21	97 %
V b	Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,49	0,98	95 %
V c	Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	1,80	1,02	95 %
V d	Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	2,36	1,27	97 %
V e	Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	2,19	1,37	97 %
V f	Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	1,83	1,22	95 %
V g	Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,53	1,05	92 %
V	Themenbereichswert	1,93	1,20	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



Nr.	Item	Mittelwert	Std-Abw.	Quote
VI a	Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,77	1,06	95 %
VI b	Sind die Führungskräfte kompetent?	1,58	1,00	97 %
VI c	Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,97	1,01	95 %
VI d	Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,83	1,00	97 %
VI e	Hat das Haus einen guten Ruf?	1,63	1,00	95 %
VI f	Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,81	1,09	97 %
VI g	Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,71	0,93	95 %
VI	Themenbereichswert	1,76	1,01	96 %

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 ein bestimmtes Item beantwortet haben. Da die Befragten gebeten wurden, nur die Items 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 Items und alle Befragten. Da jedes Item 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.
Quote	siehe Beantwortungsquote
Rücklaufquote	Die Rücklaufquote gibt an, wie viel Prozent der ausgegebenen Fragebögen in die Auswertung eingeflossen sind.

Glossar

Schulnoten

Für die Bewohner der stationären Altenhilfe ist es hilfreich, die Antwortskala mit den in Deutschland üblichen Schulnoten von 1 bis 6 hervorzuheben.

Die Beantwortung einer bestimmten Frage auf der Skala von 1 bis 6 kann einen Mittelwert 3,32 ergeben. Dieses Ergebnis als „befriedigend“ zu bewerten ist methodisch nicht korrekt, wenn der Gesamtdurchschnitt über alle Fragen deutlich höher liegt.

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 **sehlbach & teilhaber gmbh**. 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 **sehlbach & teilhaber gmbh** 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 **sehlbach & teilhaber gmbh** 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.

sehlbach & teilhaber
gmbh

schleiermacherstraße 14
10961 berlin-kreuzberg
telefon 030-810 152 70
fax 030-810 152 72
mail@sehlbach.de
www.sehlbach.de