

Gemeinschaft Deutsche Altenhilfe

Bewohnerbefragung 2010

Analysen & Ergebnisse

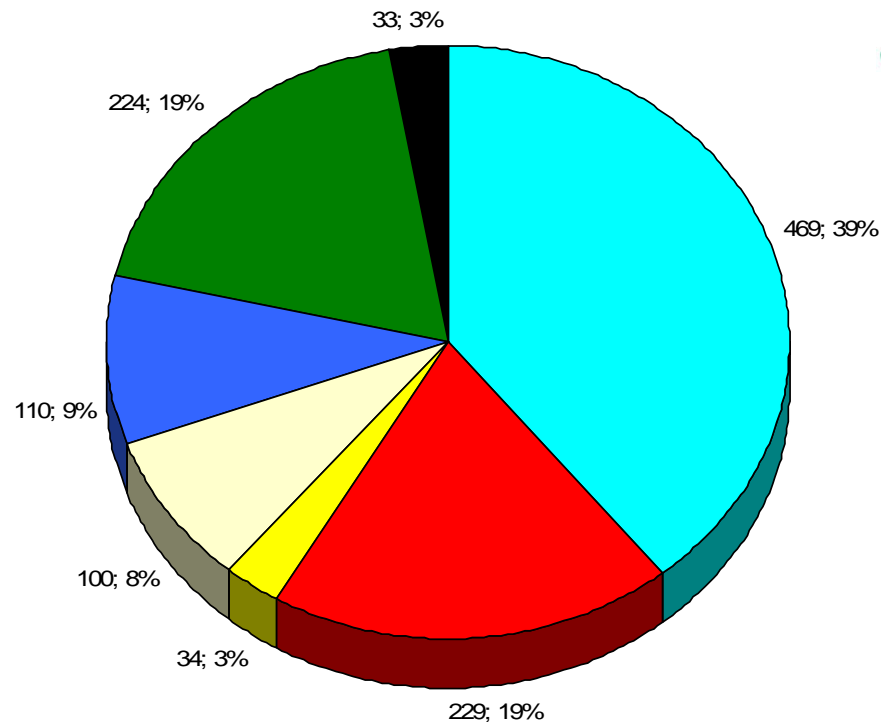
A. Bewohnerbefragung		Seite
	Beteiligung unserer BewohnerInnen	3
I.	Wie sind Sie zur GDA gekommen ?	5
	Die Index- Darstellung	6
II.	Gebäude / Ausstattung / Umfeld	7
III.	Dienstleistung: Verwaltung / Rezeption / Ambu	8 - 9
IV.	Dienstleistung: Ambulanter / Stationärer Dienst – sofern <u>nicht</u> in Anspruch genommen	10
V.	Dienstleistung Serviceeinrichtungen	11 – 12
VI.	Hauswirtschaft / Haustechnik	13 - 14
VII.	Veranstaltungen / Kontaktmöglichkeiten	15 - 16
VIII.	Kulinarische Angebote	17
IX.	Sicherheit / Wohlbefinden	18 - 19
X.	Gesamtbewertung	20 - 22
	Fragen an Bewohner zur „ambulanten Pflege“	23 - 26
	Fragen an Bewohner zur „stationären Pflege“	27 – 29
	Fazit Bewohnerbefragung – inkl. „Freie Antworten“	30

Über 50% unserer BewohnerInnen beteiligten sich an unserer aktuellen Befragung

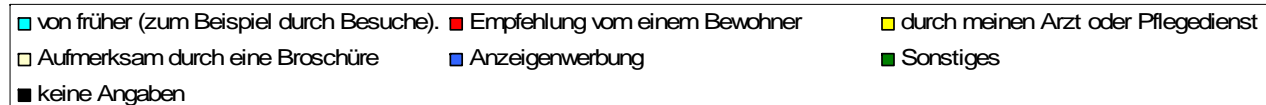
 **A. Bewohnerbefragung 2010 vs. 2008** 
Alle Häuser

1. Teil: „Bereich Wohnen“

Teil 1. Bereich „Wohnen“
I. Wie sind Sie zum GDA Wohnstift gekommen?



Nahezu 80 % der Kontakte zur GDA entstehen durch positive Außenwirkung des Hauses, auch durch frühere Besuche und durch Marketing-Instrumente wie z.B. Anzeigen



Die Index-Darstellung

- ❖ Neben der bekannten Darstellungsform "Prozent der Nennungen" werden die Ergebnisse auch in Form von "Indexwerten in Prozent" dargestellt.
- ❖ Der Indexwert stellt das Verhältnis des errechneten zum maximal möglichen Punktwert dar.
- ❖ Je höher der Indexwert ist, desto positiver wurde die jeweilige Frage von unseren Bewohnern bzw. Mitarbeitern beantwortet.
- ❖ Die folgende Tabelle hilft bei der Interpretation der „Indexwerte in Prozent“, die Sie auf den folgenden Seiten finden:

Indexwert in %	100 - 88 %	87 - 63 %	62 - 38 %	37 - 13 %	12 - 0 %
	1	2	3	4	5
Schulnoten	Sehr gut	Gut	Befriedi- gend	Ausrei- chend	Mangel- haft

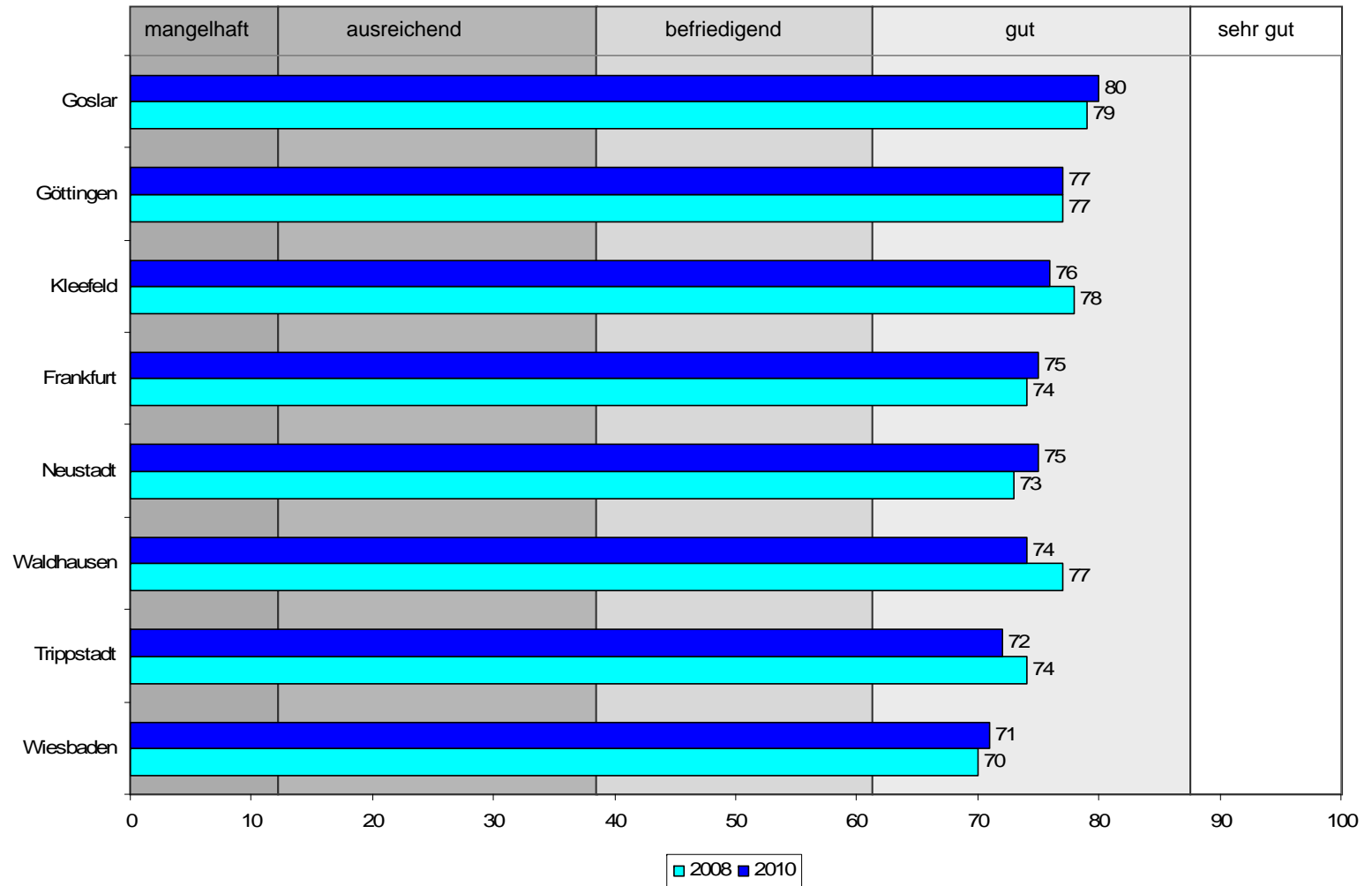
Teil 1. Bereich „Wohnen“

II. Gebäude und Ausstattung / Umfeld des Hauses

Summe der Kategorie

Bestehend aus den Fragen zu:

- ✦ Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln
- ✦ Zugang zu den Außenanlagen
- ✦ Gemeinschaftseinrichtungen
- ✦ Ausstattung der Wohnung
- ✦ Orientierung im Gebäude
- ✦ Umfeld
- ✦ Außenanlagen
- ✦ Äußerer Eindruck des Gebäudes

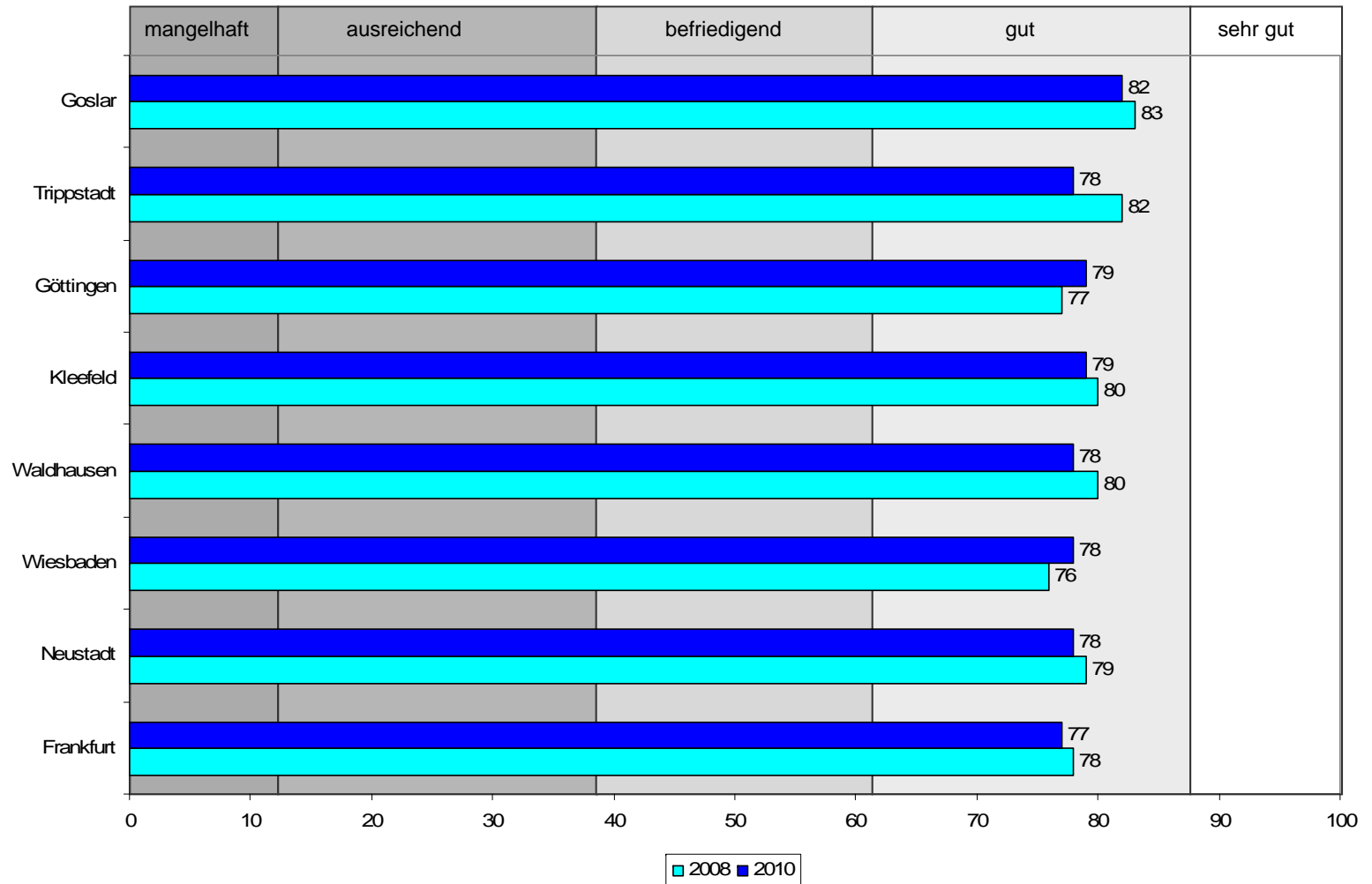


Teil 1. Bereich „Wohnen“

III. Dienstleistungen der Verwaltung, Rezeption, Ambu-Dienst Summe der Kategorie

Bestehend aus den Fragen zu:

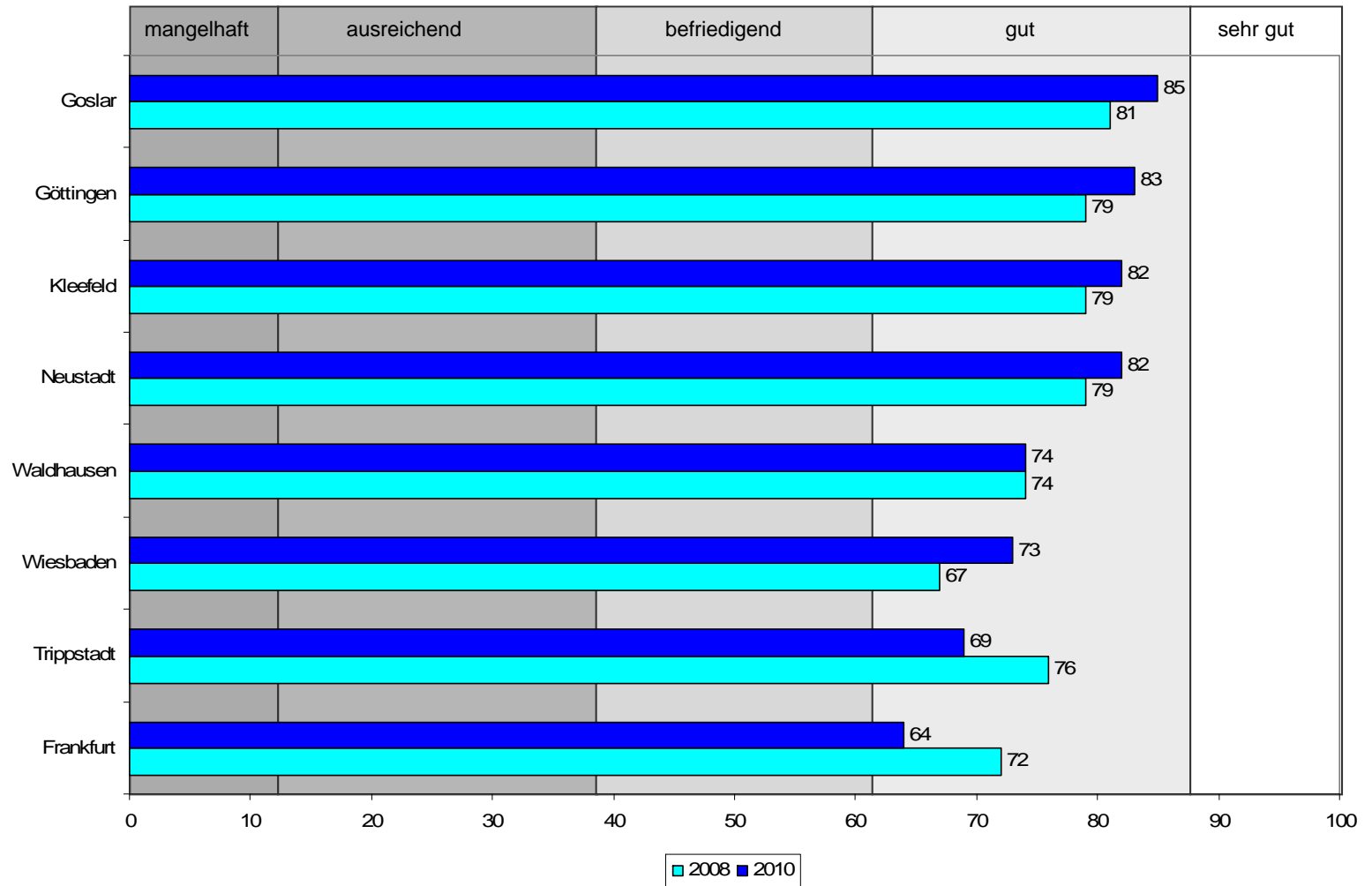
- ✔ Verwaltung (Sprechzeiten, räumliche Zugänglichkeit)
- ✔ Problemlösungsverhalten der Verwaltung
- ✔ Beurteilung der Verwaltung insgesamt
- ✔ Freundlichkeit des Personals
- ✔ Dienstleistung der Rezeption
- ✔ Dienstleistung „Ambulanter Pflegedienst“
- ✔ Nachvollziehbarkeit der Abrechnung



Teil 1. Bereich „Wohnen“

III. Dienstleistungen der Verwaltung, Rezeption, Ambu-Dienst

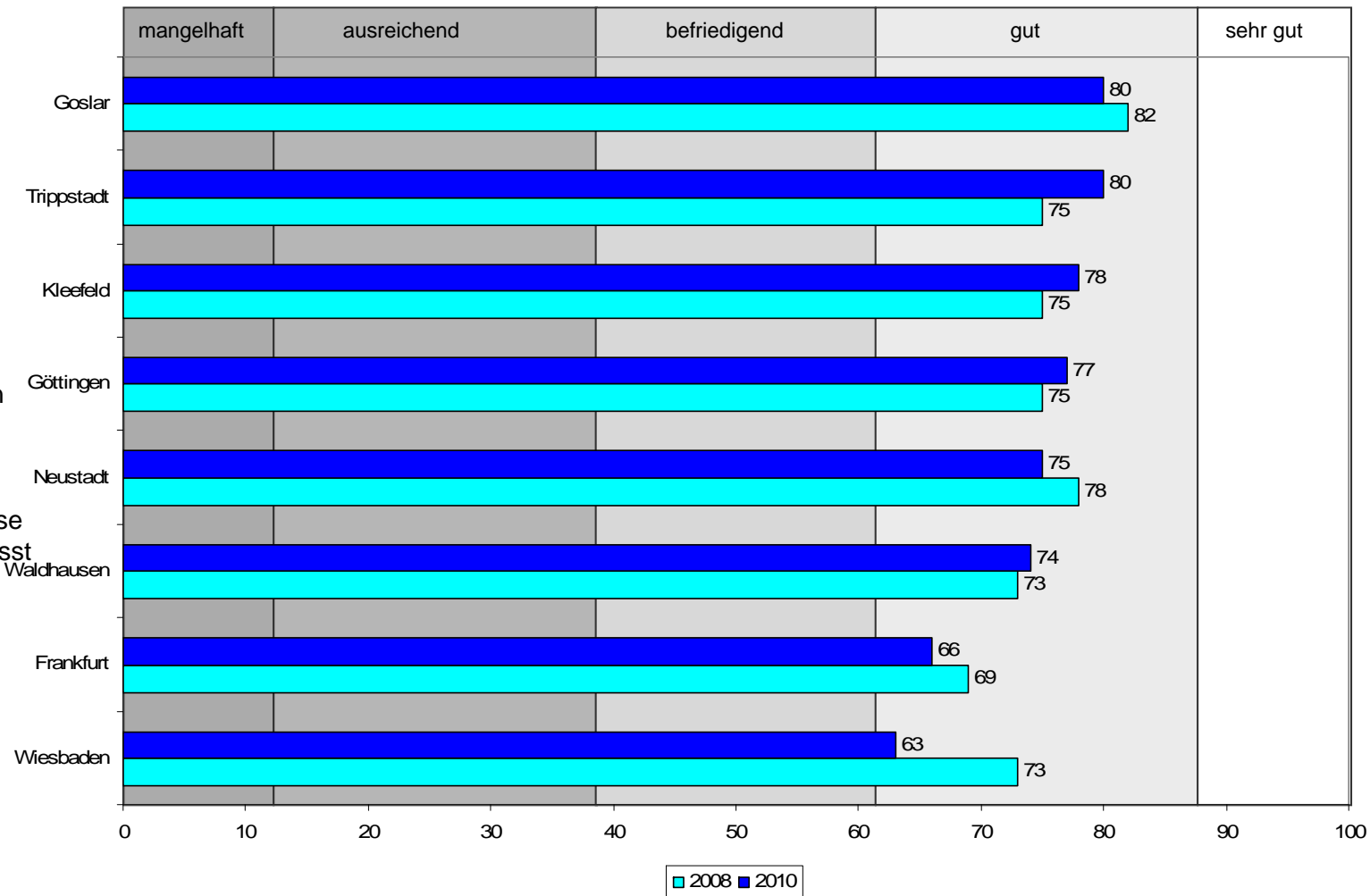
7. Dienstleistung des ambulanten Pflegedienstes



Bestehend aus den Fragen zum:

- Ruf des ambulanten Pflegedienstes
- Ruf des stationären Pflegedienstes

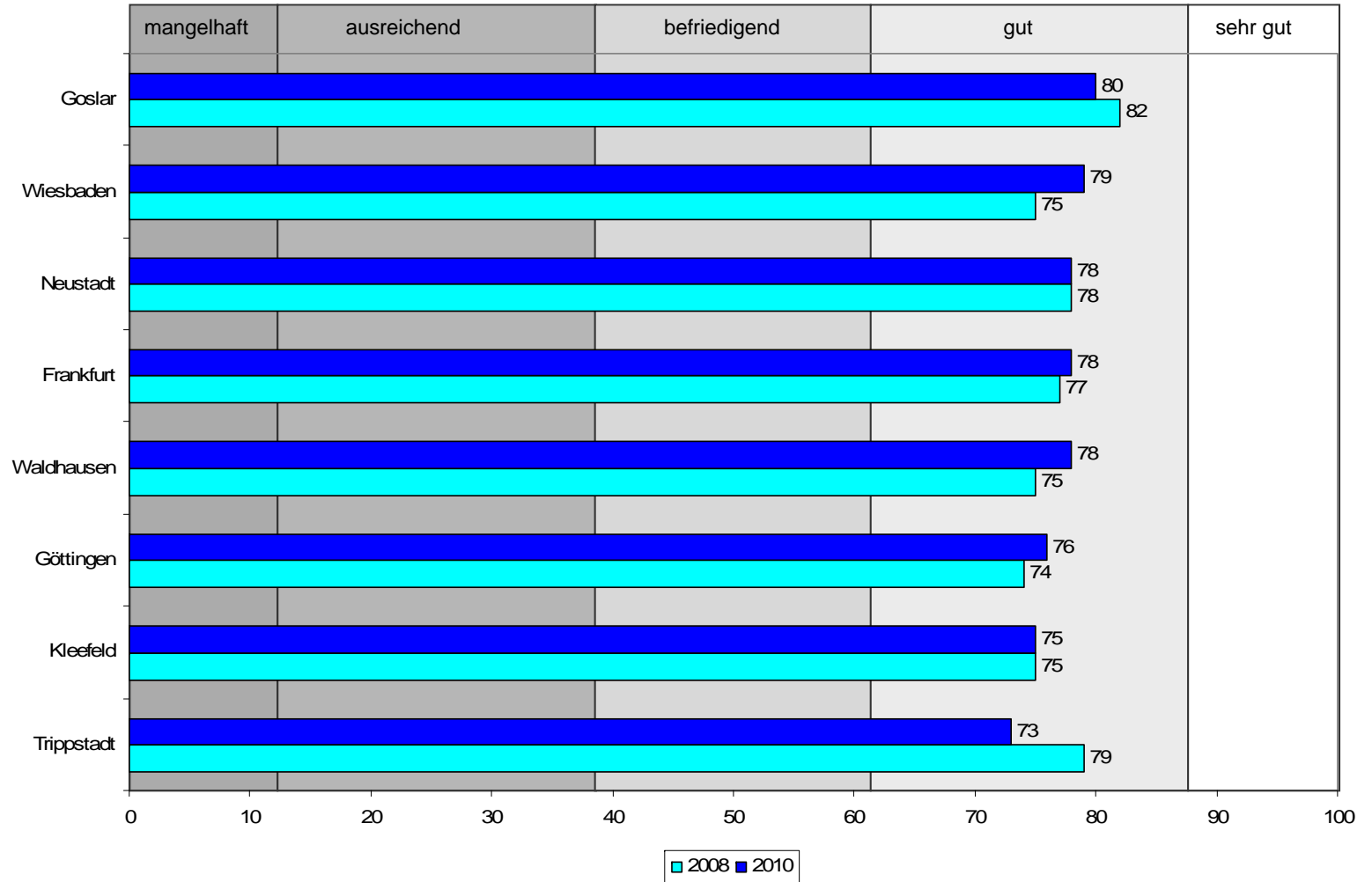
Anm.: Die Befragten haben **keine** Dienstleistungen dieser beiden Bereiche in Anspruch genommen. Diese Frage war bewusst so angelegt.



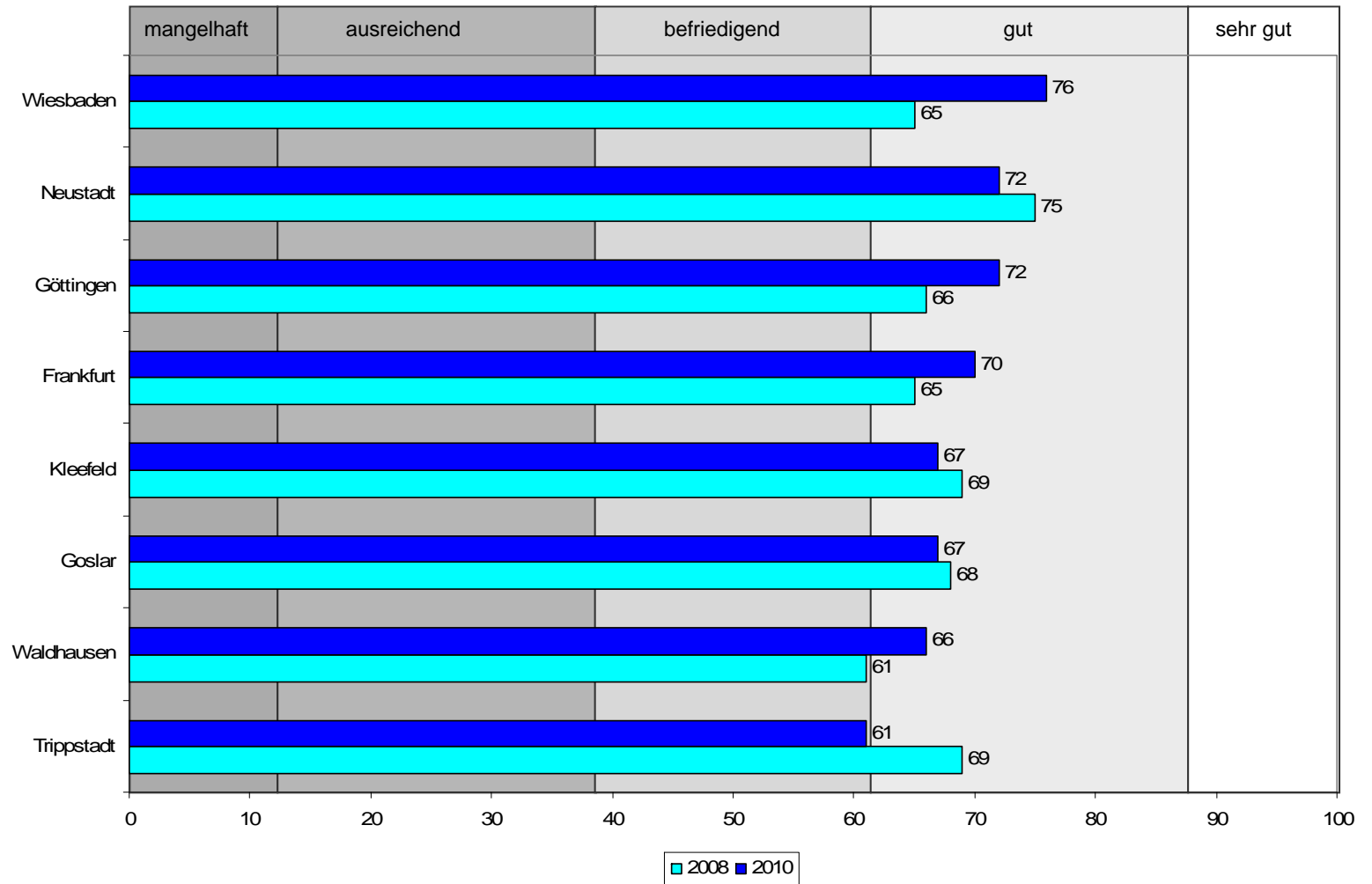
Teil 1. Bereich „Wohnen“
V. Dienstleistung der Serviceeinrichtungen
Summe der Kategorie

Bestehend aus den Fragen zu:

- ✔ Kiosk
- ✔ Physiotherapie
- ✔ Friseur
- ✔ Fußpflege
- ✔ Angebot im Café
- ✔ Service im Restaurant - Café (Freundlichkeit)

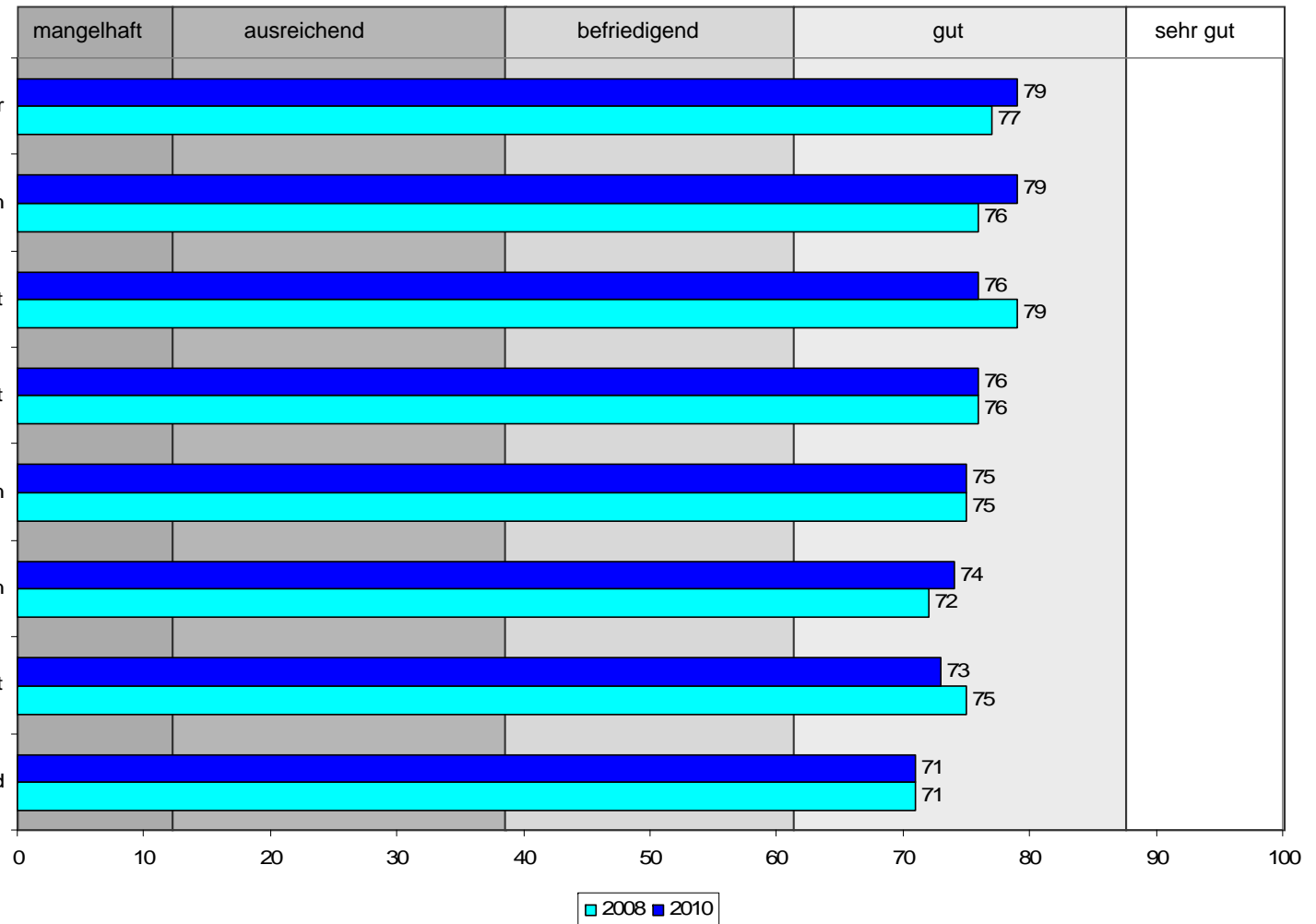


Teil 1. Bereich „Wohnen“
 V. Dienstleistung der Serviceeinrichtungen
 5. Angebot in unserem Kiosk

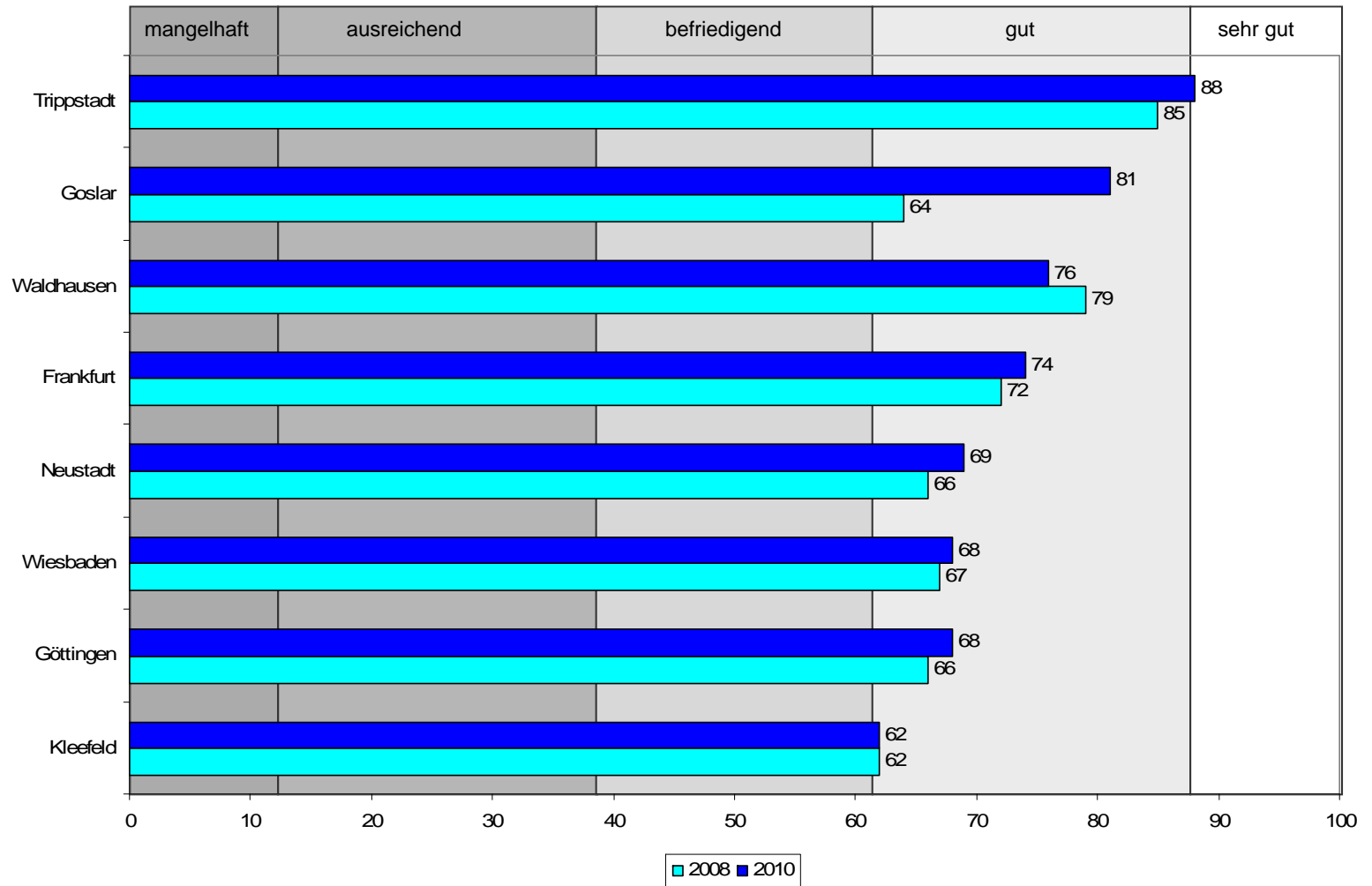


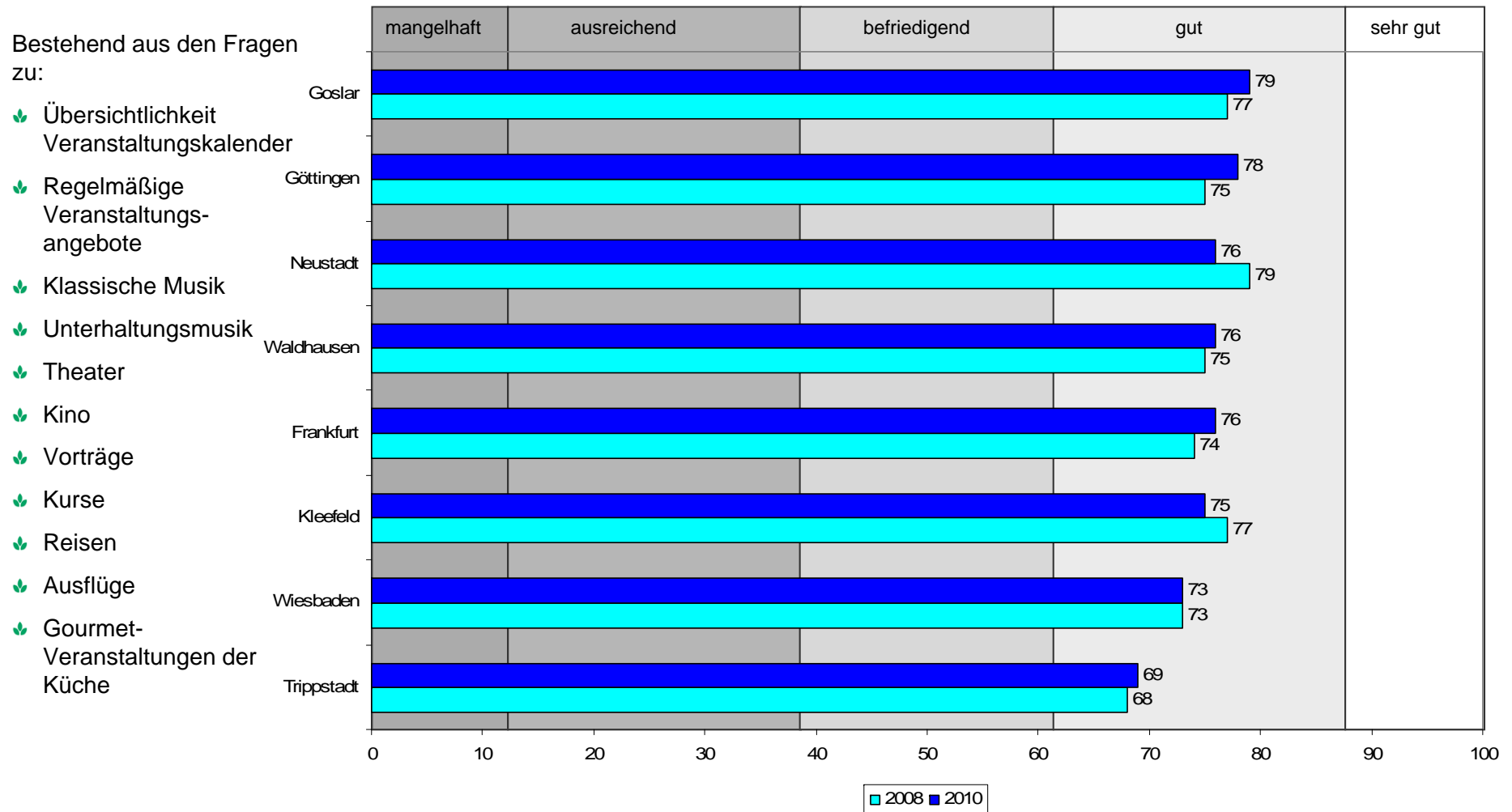
Bestehend aus den Fragen zu:

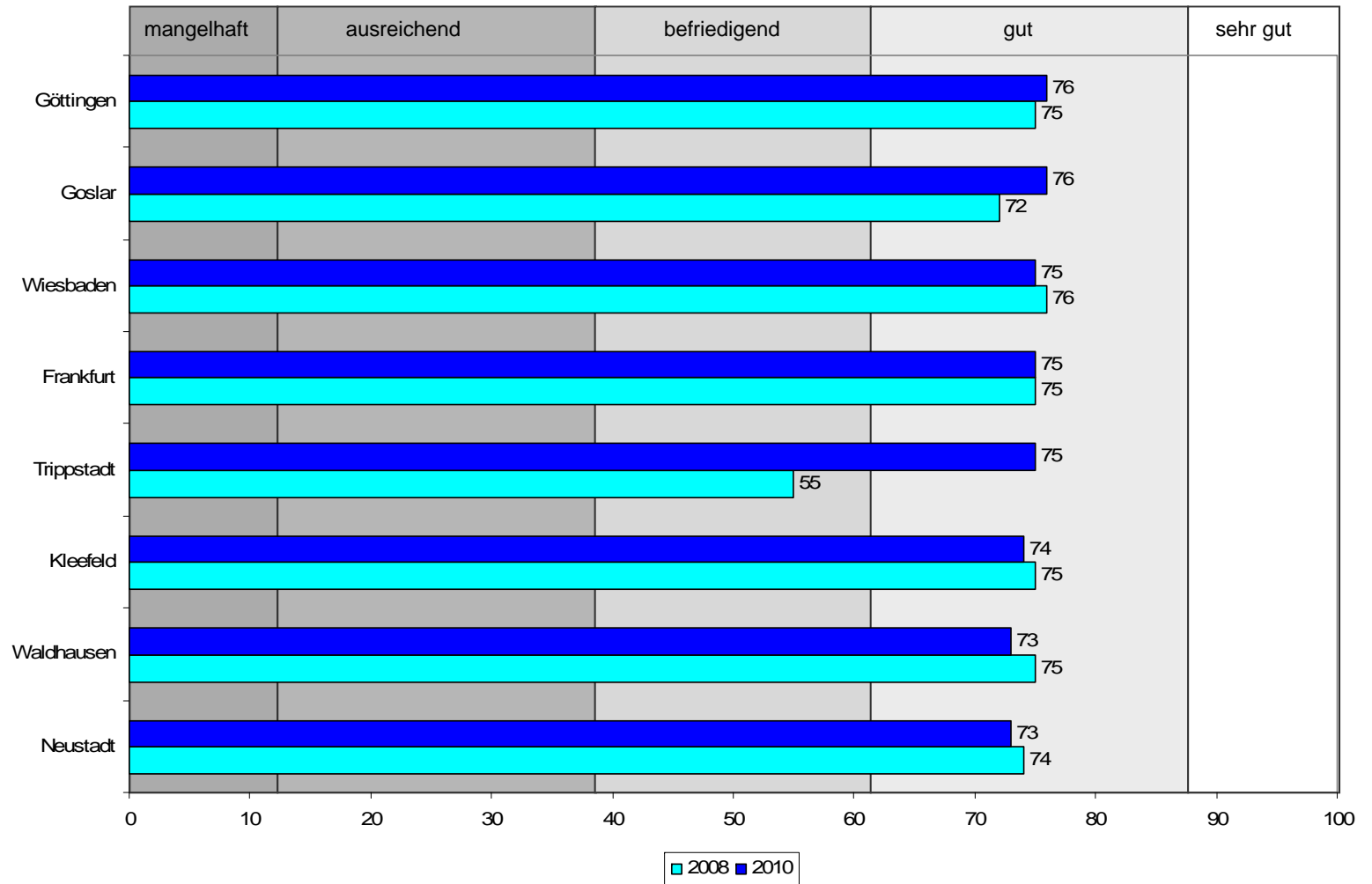
- ✚ Sauberkeit der Wohnung
- ✚ Reparaturen & Serviceleistungen der Haustechnik
- ✚ Zeitraum Abgabe bis Rückgabe der Wäsche
- ✚ Uhrzeiten der Reinigung (Whg. plus Gemeinschaftsräume)
- ✚ Sauberkeit & Zustand der Wäsche
- ✚ Sauberkeit & Hygiene der Einrichtung
- ✚ Freundlichkeit des HWL-Personals



Teil 1. Bereich „Wohnen“
 VI. Hauswirtschaft und Haustechnik
 4. Zeitraum zwischen der Abgabe der Wäsche und der Rückgabe?

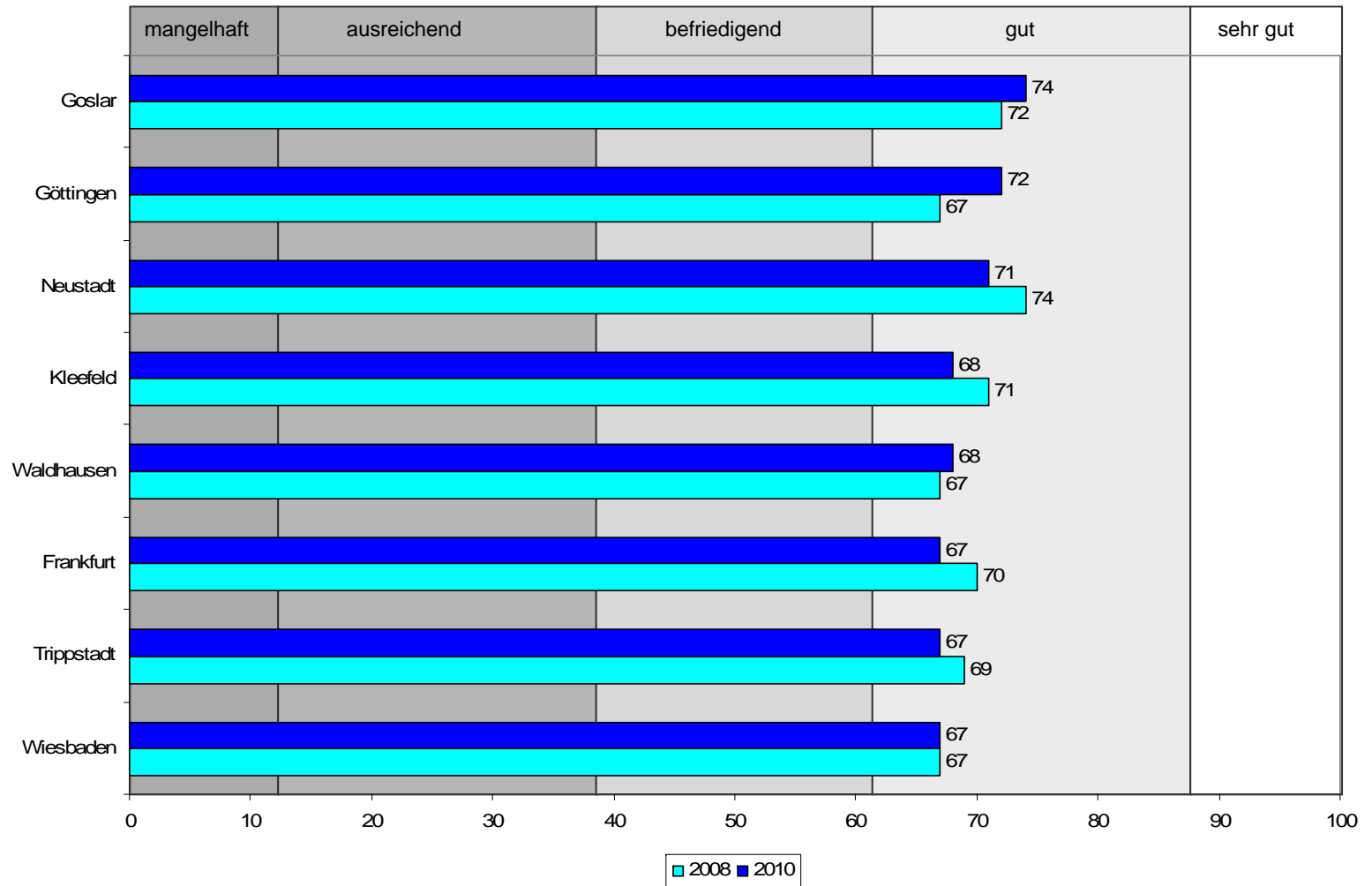






Bestehend aus den Fragen zu:

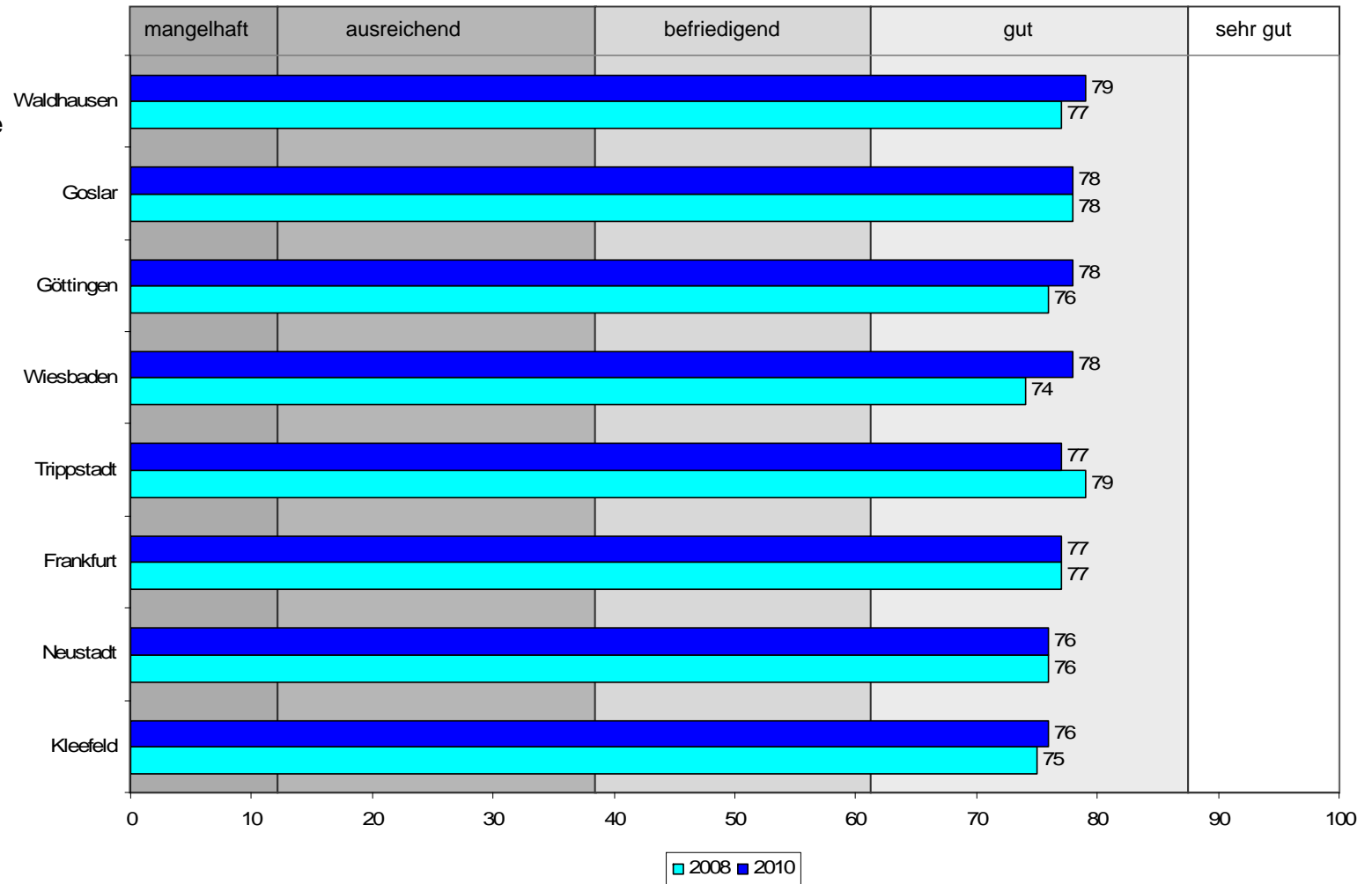
- ♥ Geschmack
- ♥ Angebotsvielfalt
- ♥ Garnierung
- ♥ Portionen
- ♥ Diät
- ♥ Passierte Kost
- ♥ Zeitrahmen
- ♥ Ausstattung
- ♥ Atmosphäre
- ♥ Preis-/Leistungsverhältnis



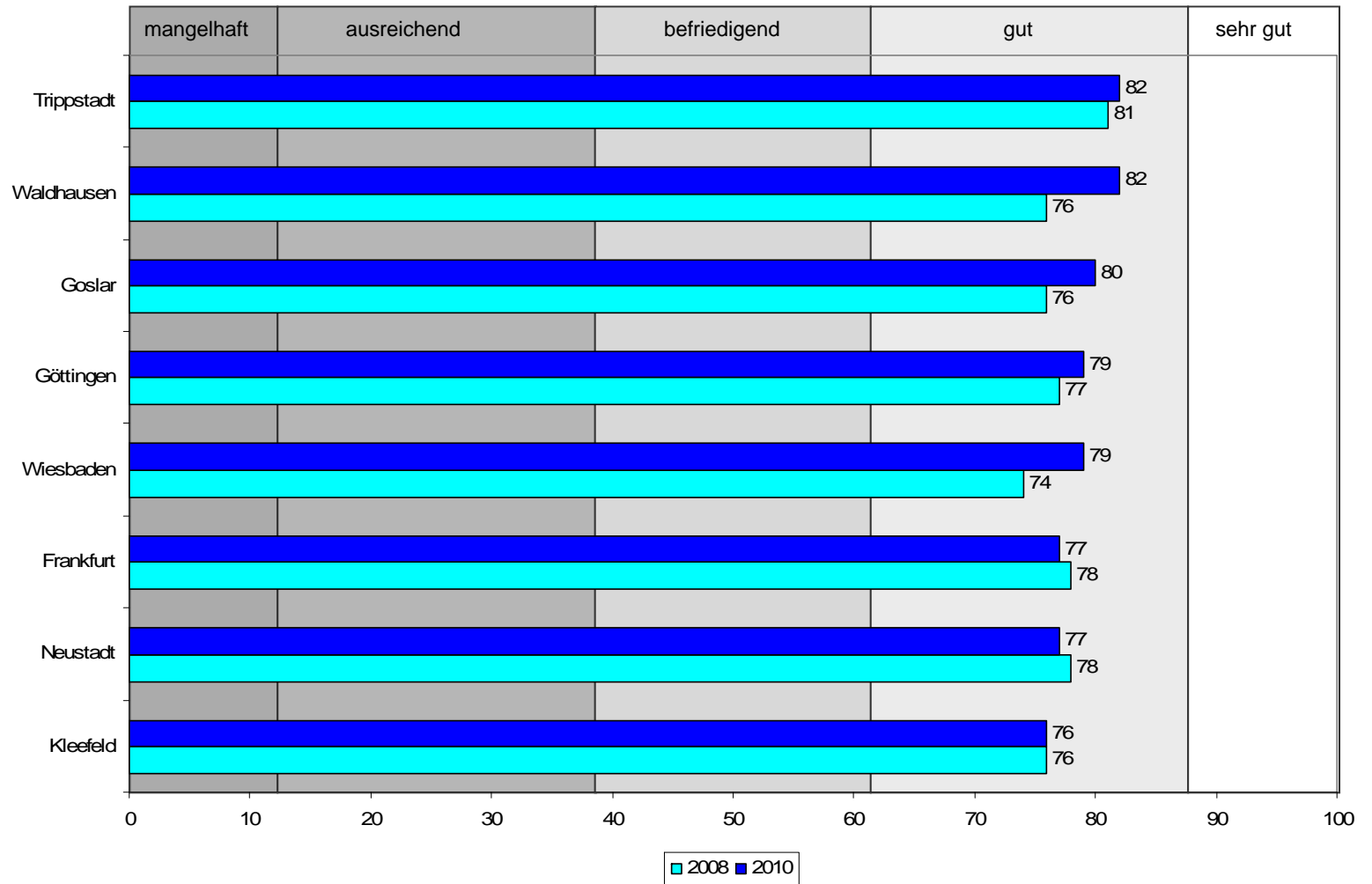
Teil 1. Bereich „Wohnen“
IX. Ihre Sicherheit / Ihr Wohlbefinden
Summe der Kategorie

Bestehend aus den Fragen zu:

- ✔ Stufenlose Zugänge
- ✔ Beleuchtung
- ✔ Rutschsicherheit
- ✔ Haltegriffe
- ✔ Sicherheit vor Einbruch



Teil 1. Bereich „Wohnen“
 IX. Ihre Sicherheit / Ihr Wohlbefinden
 5. Rutschsicherheit im Haus

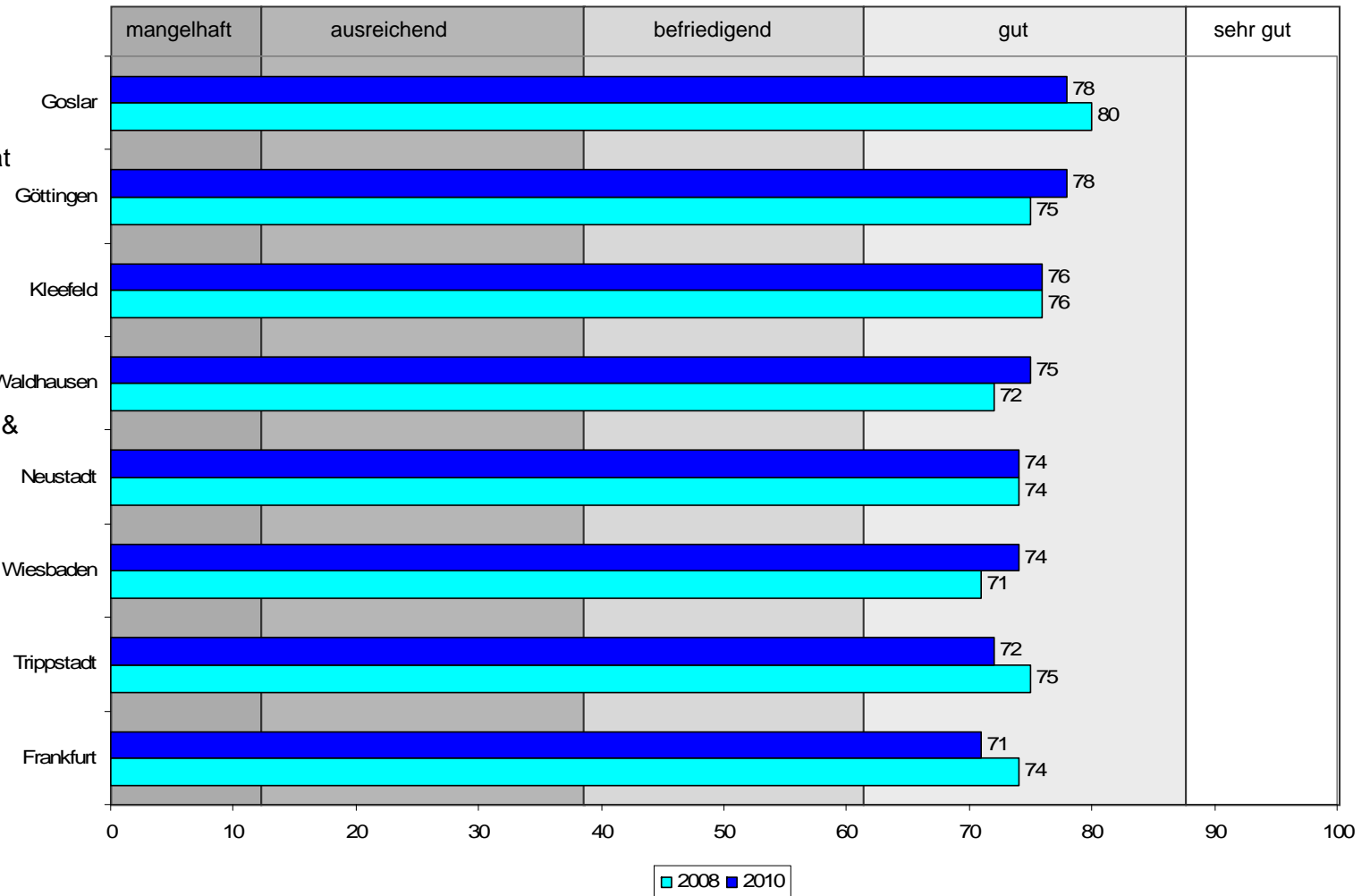


Teil 1. Bereich „Wohnen“

X. Gesamtbewertung
Summe der Kategorie

Bestehend aus den Fragen zu:

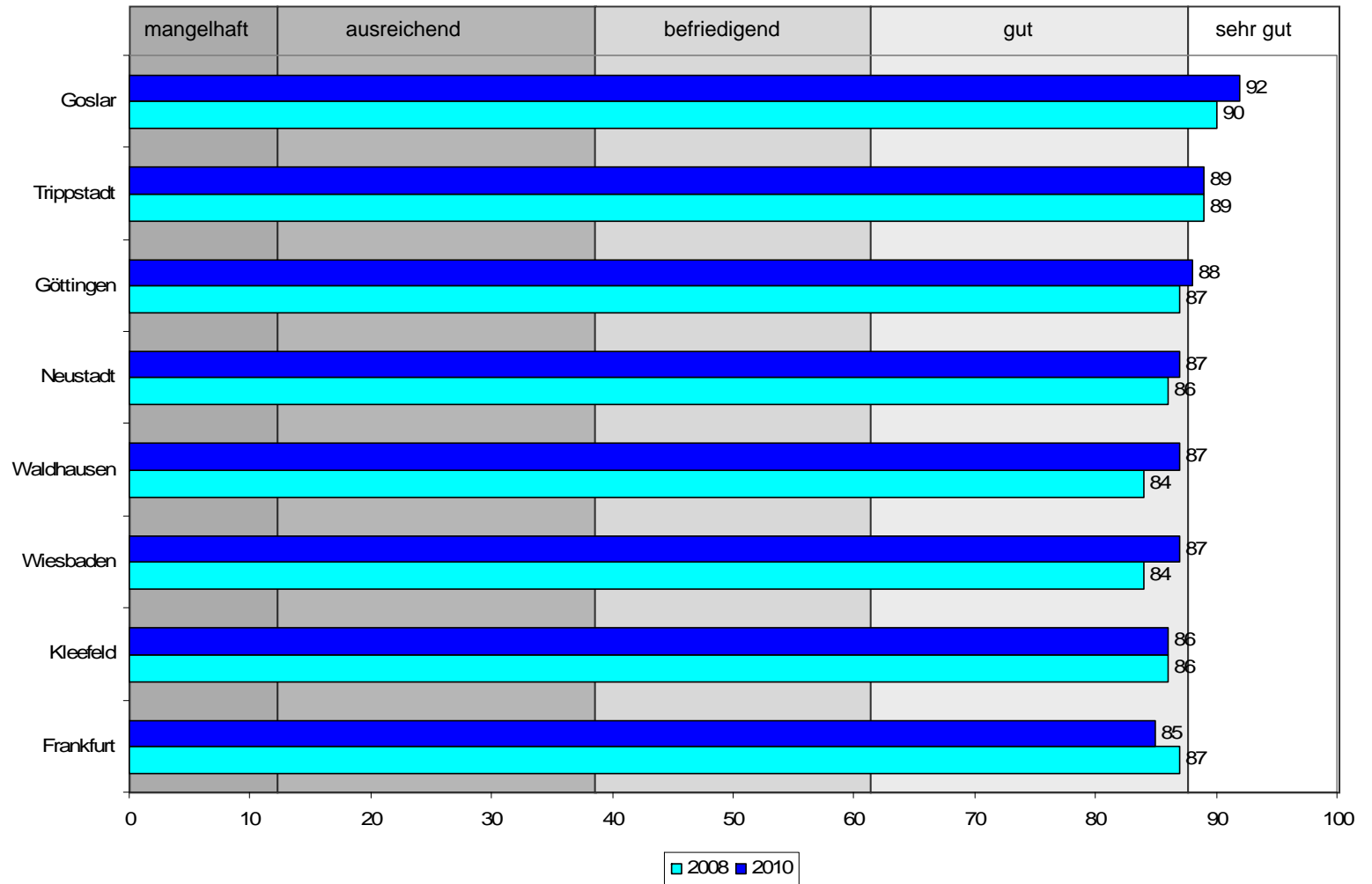
- 🌱 Entwicklung der Dienstleistungsqualität
- 🌱 Preis-/Leistungsverhältnis in der Einrichtung
- 🌱 Entwicklung der Zufriedenheit
- 🌱 Offenheit des Personals für Sorgen & Probleme
- 🌱 Atmosphäre in der Einrichtung
- 🌱 Freundlichkeit des Personals insgesamt
- 🌱 Gesamtnote



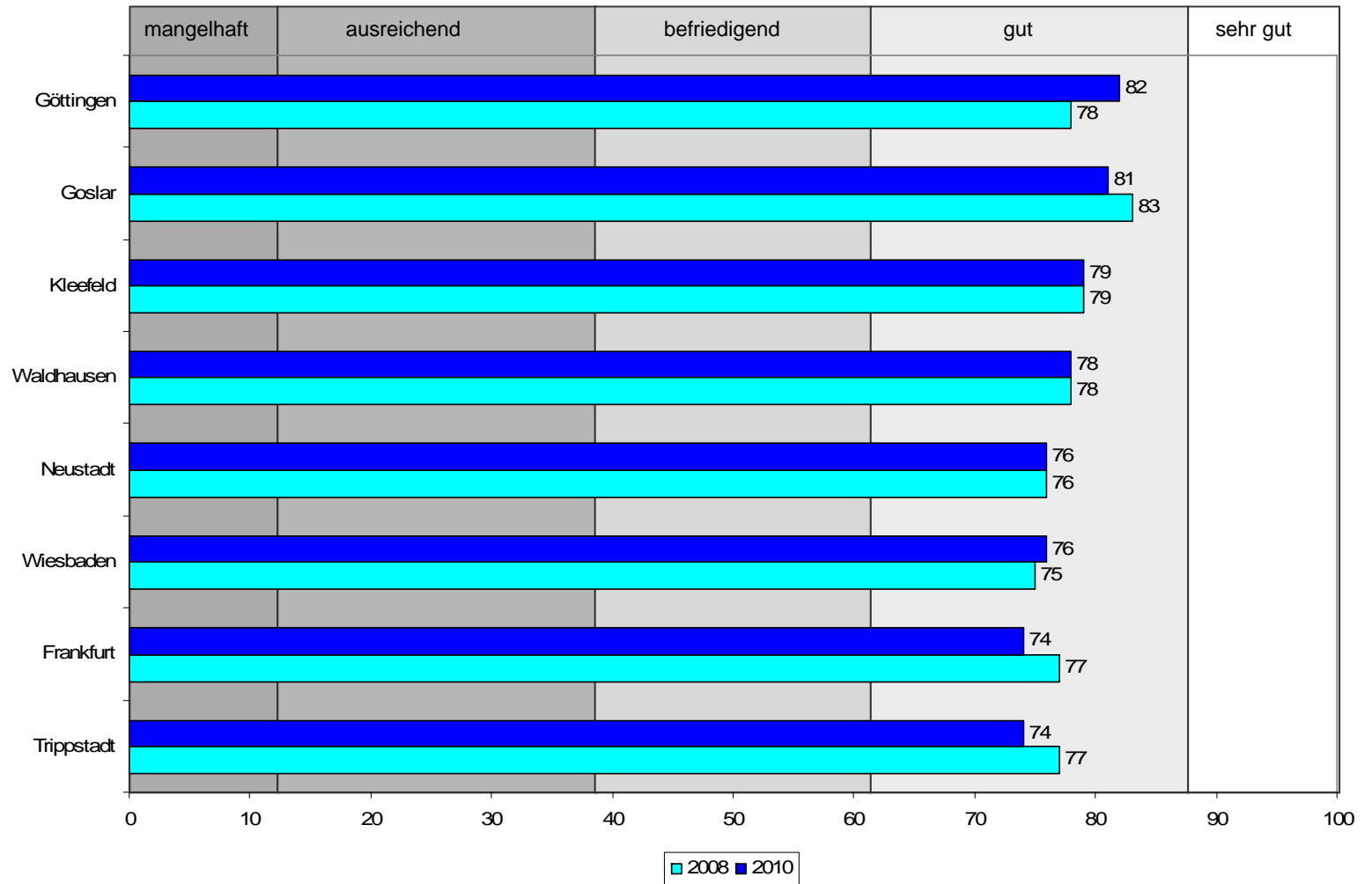
Teil 1. Bereich „Wohnen“

X. Gesamtbewertung

1. Freundlichkeit des Personals insgesamt



Teil 1. Bereich „Wohnen“
 X. Gesamtbewertung
 8. Gesamtnote für das Haus

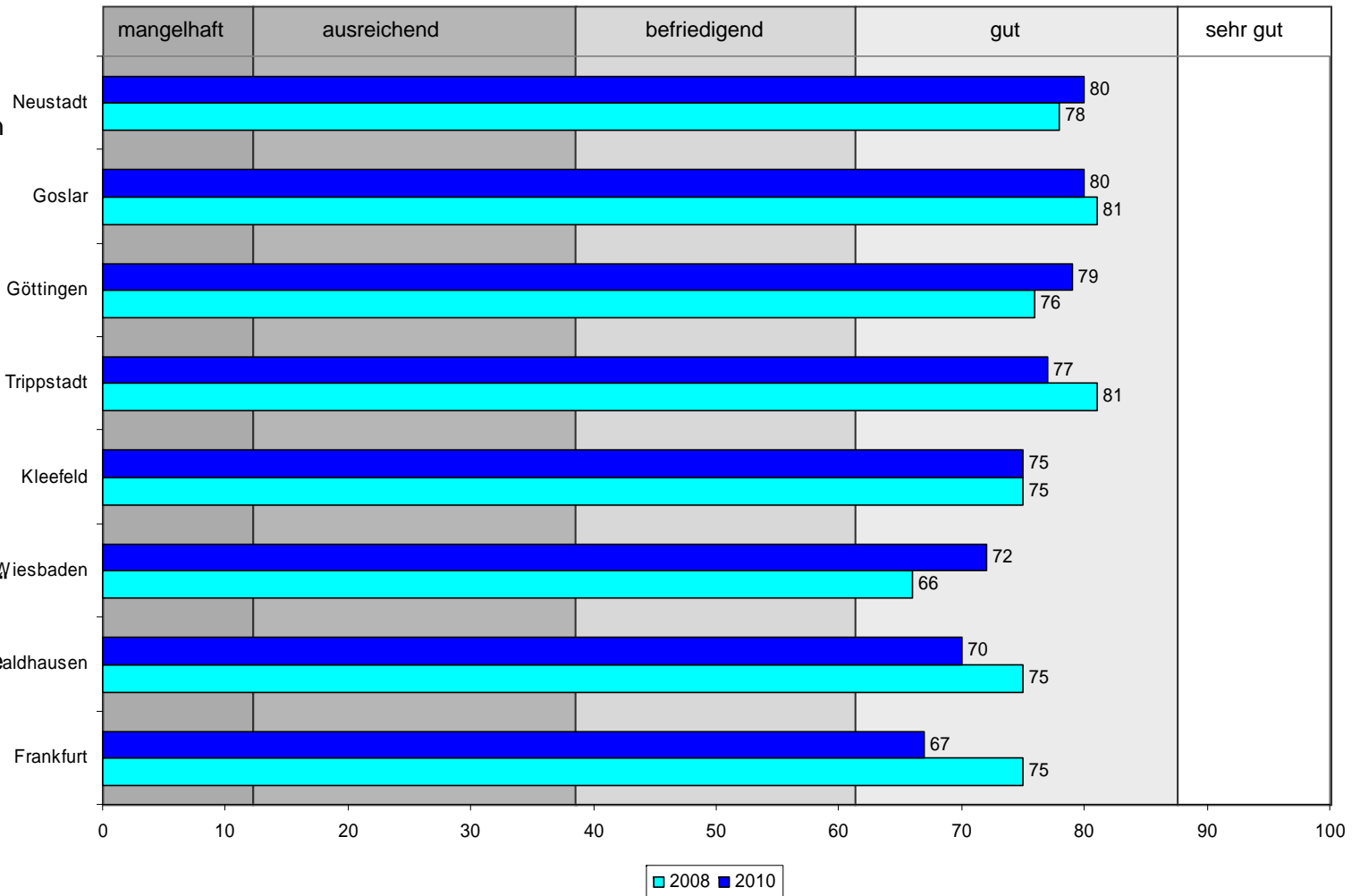


 **A. Bewohnerbefragung 2010 vs. 2008** 
Alle Häuser

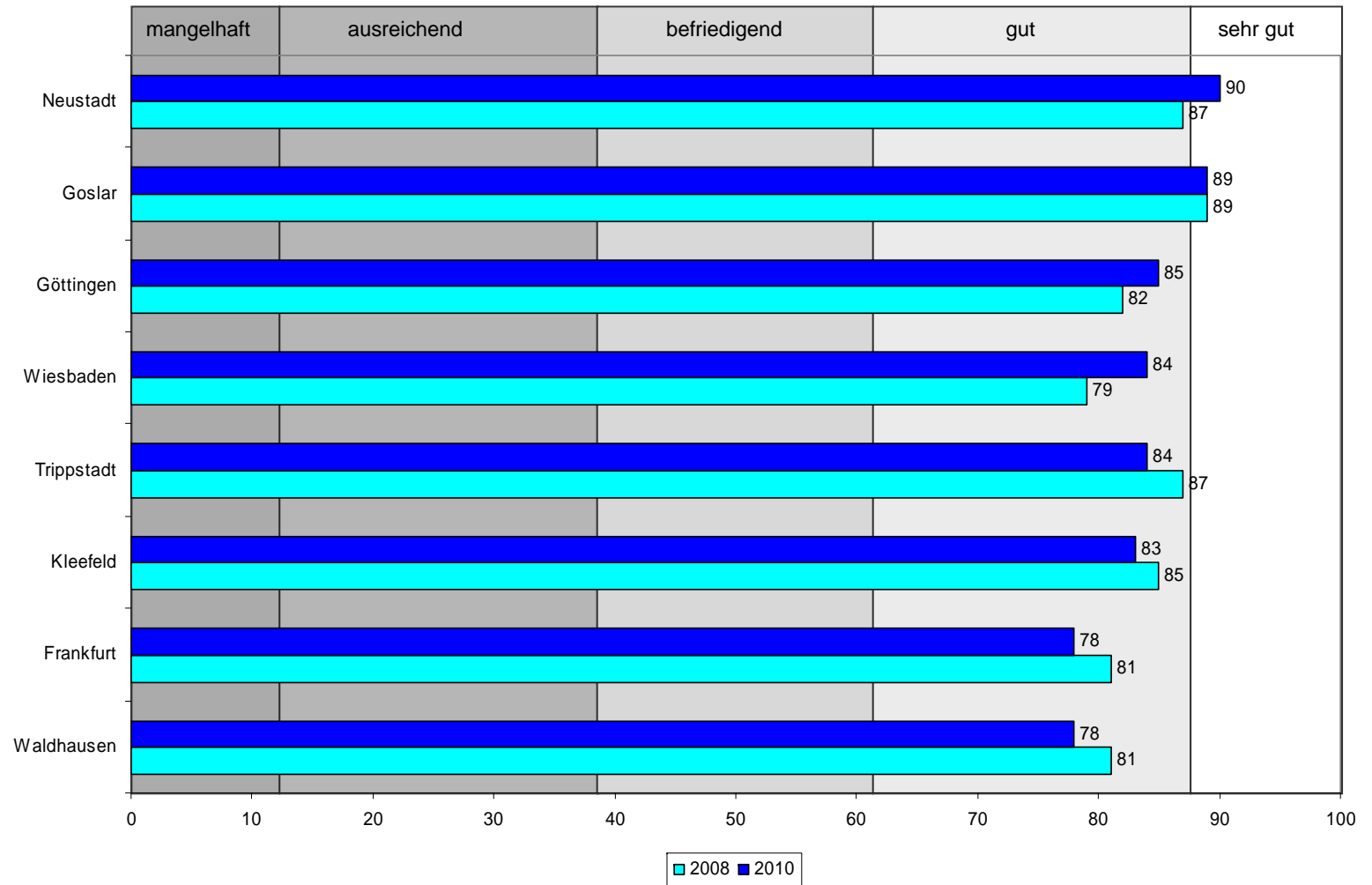
2. Teil: „ambulante Pflege“

Bestehend aus den Fragen zu:

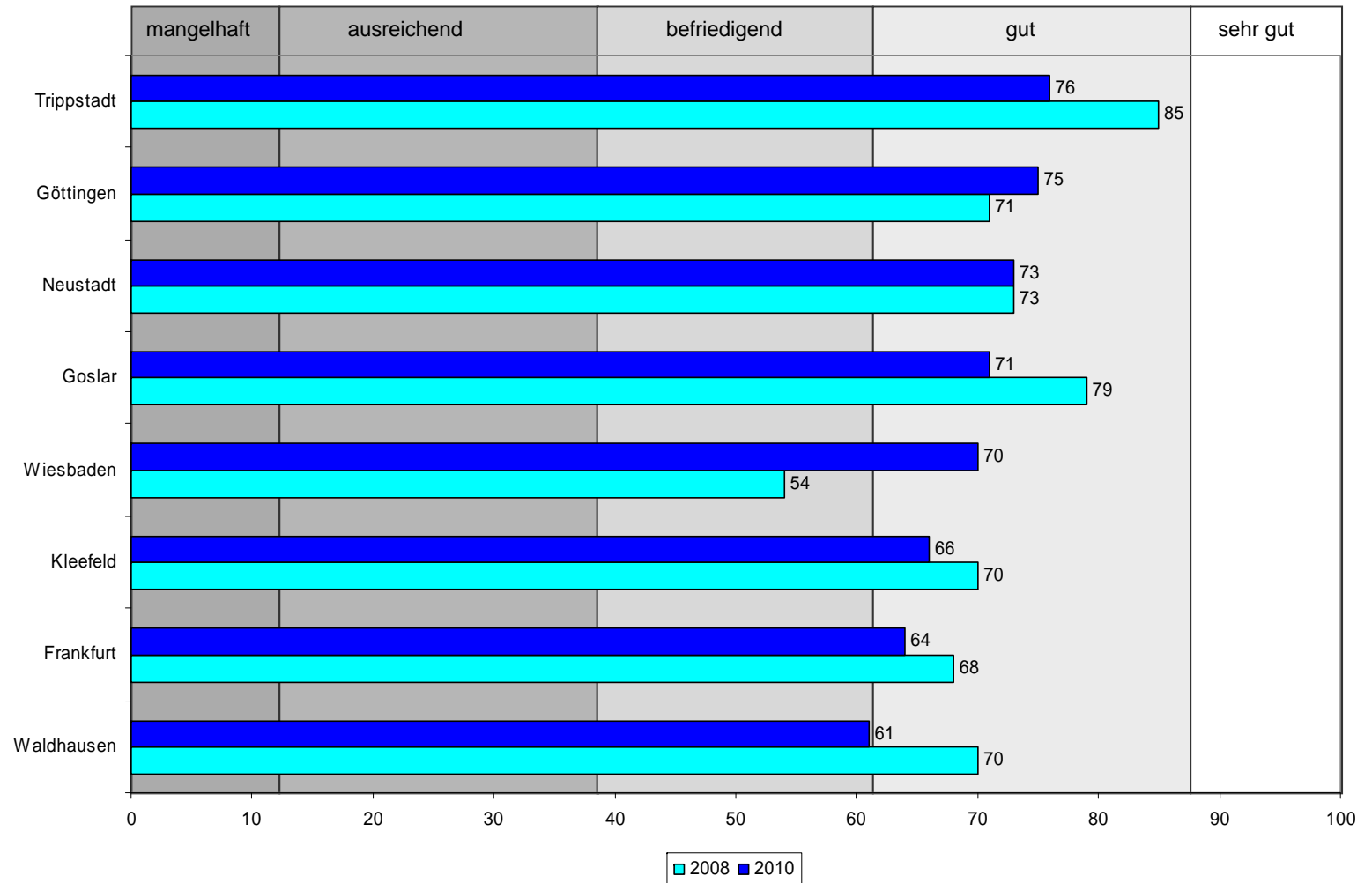
- ✔ Aktives Einbeziehen in Pflegeleistung
- ✔ Beachtung von Bedürfnissen
- ✔ Eingeräumte Zeit für Bedürfnisse
- ✔ Eingehen auf individuelle Wünsche
- ✔ Berücksichtigung des gewünschten Tagesablaufs
- ✔ Gefühl „Ernst genommen zu werden“
- ✔ Informationen über vorgenommene Pflege
- ✔ Freundlichkeit der Pflegekräfte
- ✔ Geduld der Pflegekräfte



Teil 2. „ambulante Pflege“
 Bewertung „ambulante Pflege“
 4. Freundlichkeit der Pflegekräfte

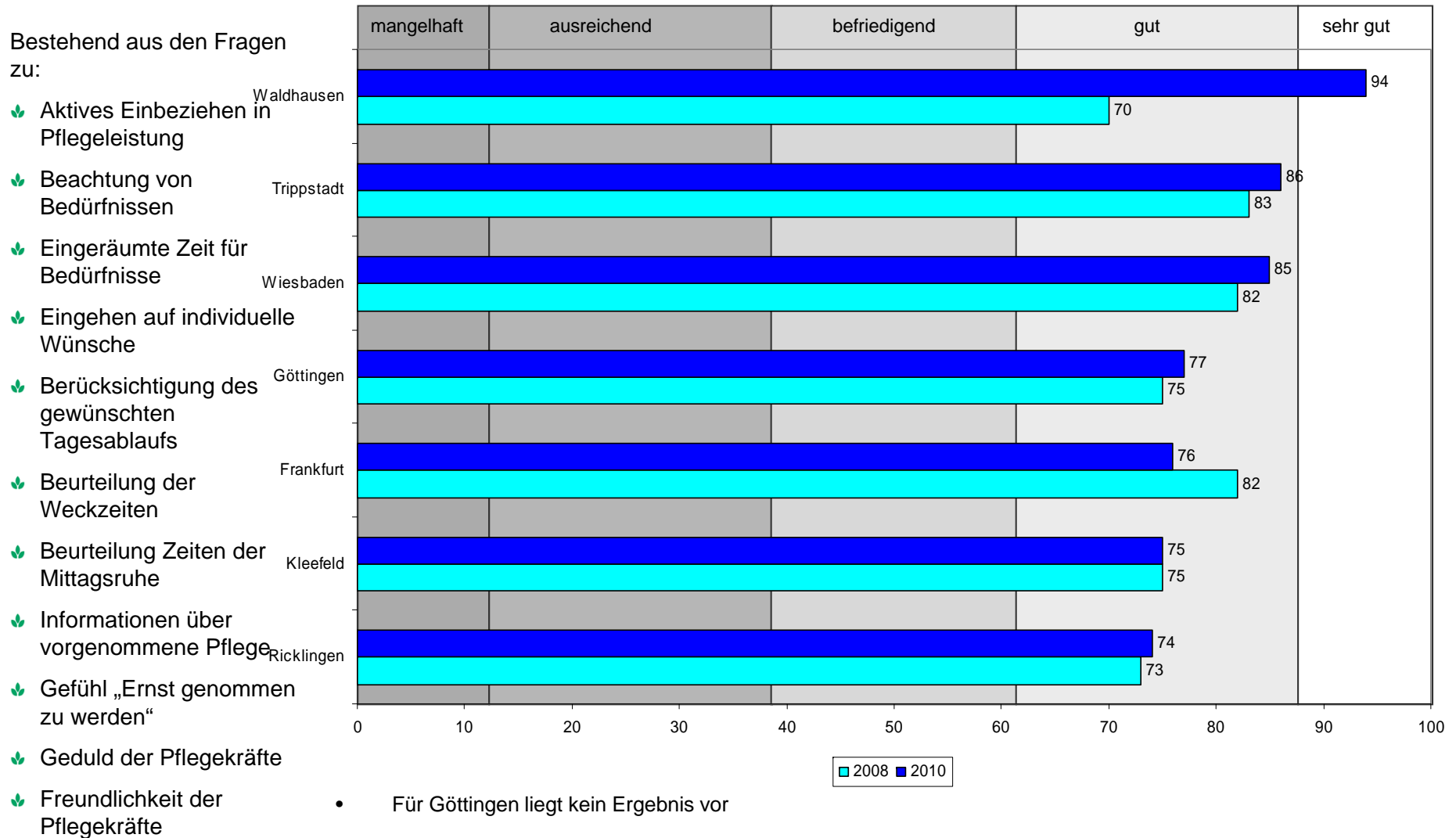


Teil 2. „ambulante Pflege“
Bewertung „ambulante Pflege“
6. Zeit für Ihre Bedürfnisse

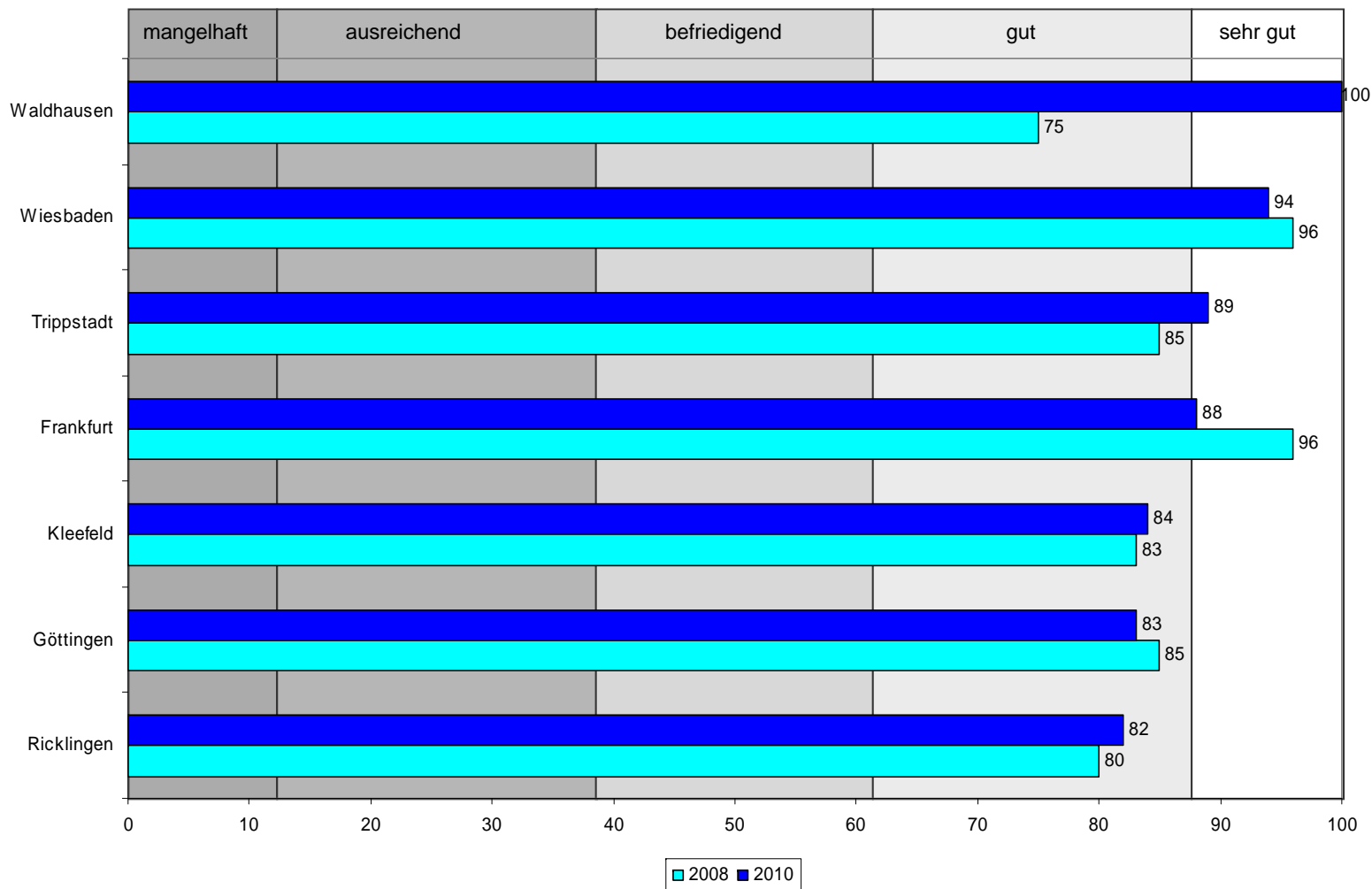


 **A. Bewohnerbefragung 2010 vs. 2008** 
Alle Häuser

3. Teil: „stationäre Pflege“



Teil 3. „stationäre Pflege“
 Bewertung „stationäre Pflege“
 4. Freundlichkeit der Pflegekräfte



- Genau wie in 2008 wird immer wieder die Freundlichkeit unseres Personals hervorgehoben.
- **Nach wie vor** ergibt sich aus den Antworten, dass die soziale Kompetenz unserer MitarbeiterInnen sehr ausgeprägt ist. Wir verzeichnen stets **sehr hohe Werte** in Fragen, bei denen ein **direkter Austausch zwischen MitarbeiterInnen und BewohnerInnen** besteht.

Ca. 96% aller Antworten liegen im Bereich „Gut“!