



Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner im GDA Wohnstift Frankfurt am Zoo

Sehr geehrte Damen und Herren,

in diesem Jahr führen wir wieder - wie schon im Jahre 2008 - eine schriftliche Befragung unserer Bewohnerinnen und Bewohner durch. Zur Teilnahme an dieser Befragung laden wir Sie hiermit herzlich ein. Die eingehenden Fragebögen werden gesammelt und ausgewertet. Diese Auswertungen geben den Verantwortlichen der GDA wichtige Informationen zur Qualitätsverbesserung in den Wohnstiften. Mit der Beantwortung der Fragen tragen Sie selbst dazu bei, dass Ihre Wünsche und Anregungen erfolgreich umgesetzt werden.

Hinweise zum Fragebogen:

Zu Seite 3 und 12:

Wir bitten Sie darum, die jeweils zutreffende Antwort in dem dafür vorgesehenen Rechteck anzukreuzen bzw. ankreuzen zu lassen.



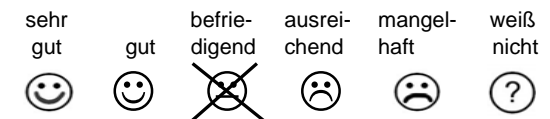
Zu Seite 4 -11:

Bitte beantworten Sie jede Frage und machen pro Frage nur ein Kreuz.

Dabei geht es um eine Bewertung fast wie in der Schule:

sehr gut – gut – befriedigend – ausreichend – mangelhaft.

Wenn beispielsweise die "Abwechslung bei den Mahlzeiten" für Sie befriedigend ist, sollten Sie eine „Drei = befriedigend“ vergeben; kreuzen Sie bitte wie folgt an (Beispiel):



Falls Sie eine Frage nicht beantworten können, kreuzen Sie bitte die dafür vorgesehene Kategorie „weiß nicht“ an.



Was mit Ihren Angaben geschieht:

Ihre Angaben werden vertraulich entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz behandelt und ausschließlich in zusammengefasster Form ausgewertet. Ein Rückschluss auf einzelne Personen ist nicht möglich. Ihre persönlichen Angaben (siehe letzte Seite) sind freiwillig.

Um eine möglichst schnelle Auswertung zu ermöglichen, erbitten wir die **Rückgabe des Fragebogens bis zum 01.11.2010.**

Wir bitten Sie, den ausgefüllten Fragebogen in den beiliegenden Umschlag zu legen und zu verschließen.
Bitte geben Sie den Umschlag mit dem Fragebogen dann bei der Rezeption ab.

***Wir sind gespannt auf Ihre Antworten. Und jetzt geht's los.
Vielen Dank für Ihre Mitarbeit - Ihr GDA Wohnstift Frankfurt am Zoo***

I. Wie sind Sie zum GDA Wohnstift Frankfurt am Zoo gekommen?

- Ich kenne das GDA Wohnstift von früher (zum Beispiel durch Besuche).
- Das GDA Wohnstift wurde mir von einem Bewohner Ihres Wohnstiftes empfohlen.
- Das GDA Wohnstift wurde mir durch meinen Arzt oder Pflegedienst empfohlen.
- Ich bin durch eine Broschüre auf das GDA Wohnstift aufmerksam geworden.
- Ich bin durch die Anzeigenwerbung auf das GDA Wohnstift aufmerksam geworden.
- Sonstiges, und zwar:

II. Gebäude und Ausstattung / Umfeld des Hauses

	sehr gut	gut	befrie- digend	ausrei- chend	mangel- haft	weiß nicht
1. Wie ist für Sie der äußere Eindruck der Gebäude der Einrichtung?						
2. Wie ist für Sie der äußere Eindruck der Außenanlagen der Einrichtung?						
3. Wie ist Ihrer Meinung nach die Ausstattung der Räumlichkeiten:						
a) Wohnung						
b) Gemeinschaftseinrichtungen						
4. Wie ist für Sie die Zugänglichkeit der Außenanlagen?						
5. Wie finden Sie sich in dem Gebäude zurecht?						
6. Wie bewerten Sie das direkte Umfeld des Hauses (Garten, Park)?						
7. Wie bewerten Sie die Erreichbarkeit unseres Hauses mit öffentlichen Verkehrsmitteln?						

Anmerkungen/Ergänzungen/Vorschläge zu Gebäude und Ausstattung:

III. Dienstleistungen der Verwaltung / Rezeption / ambulanter Pflegedienst

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	weiß nicht
1. Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Verwaltung (Sprechzeiten, räumliche Zugänglichkeit)?						
2. Wie schätzen Sie die Freundlichkeit des Personals in der Verwaltung ein (Umgang mit Ihnen, Eingehen auf Ihre Bedürfnisse)?						
3. Wie beurteilen Sie die Sorgfalt, mit der die Verwaltung Ihr Anliegen als Bewohnerin oder Bewohner bearbeitet?						
4. Wie ist für Sie die Nachvollziehbarkeit der Abrechnung?						
5. Wie beurteilen Sie insgesamt die Verwaltung Ihres GDA Wohnstiftes?						
6. Wie beurteilen Sie die Dienstleistung der Rezeption?						
7. Wie beurteilen Sie die Dienstleistung unseres ambulanten Pflegedienstes?						

Anmerkungen/Ergänzungen/Vorschläge zur Verwaltung:

IV. Dienstleistungen des "ambulanten Dienstes" / "stationären Dienstes" - sofern Sie keine Dienstleistungen dieser beiden Bereiche beziehen

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	weiß nicht
1. Sofern Erfahrungen vorliegen: Wie beurteilen Sie den Ruf unseres ambulanten Dienstes?						
2. Sofern Erfahrungen vorliegen: Wie beurteilen Sie den Ruf unseres stationären Dienstes?						

V. Dienstleistungen der Serviceeinrichtungen

Wie bewerten Sie:

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	weiß nicht
1. den Service im Restaurant / Café (Freundlichkeit des Personals)?						
2. den Friseur?						
3. die Fußpflege?						
4. unsere physiotherapeutischen Einrichtungen?						
5. das Angebot in unserem Kiosk?						
6. das Angebot in unserem Café?						

VI. Hauswirtschaft / Haustechnik

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	weiß nicht
1. Wie passend empfinden Sie die Uhrzeiten für die Reinigung Ihrer Wohnung und der Gemeinschaftsräume (bezogen auf Störungen im Tagesablauf?)						
2. Wie beurteilen Sie die Sauberkeit Ihrer Wohnung?						
3. Sofern Erfahrungen vorliegen: Wie ist die Sauberkeit und der Zustand der gereinigten Wäsche?						
4. Sofern Erfahrungen vorliegen: Wie beurteilen Sie den Zeitraum zwischen der Abgabe der Wäsche und der Rückgabe?						
5. Wie ist die Freundlichkeit des Personals in der Hauswirtschaft?						
6. Wie beurteilen Sie die Erledigung erforderlicher Reparaturen und Serviceleistungen durch die Haustechnik bezogen auf Schnelligkeit und Sorgfalt?						
7. Wie ist die Freundlichkeit des Personals in der Haustechnik?						
8. Wie beurteilen Sie insgesamt die Sauberkeit und Hygiene in der Einrichtung?						

VII. Veranstaltungen / Kontaktmöglichkeiten

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	weiß nicht
1. Wie beurteilen Sie die Übersichtlichkeit unserer Veranstaltungskalender?						
2. Wie beurteilen Sie die "regelmäßigen Veranstaltungsangebote" wie Chor, Musikkreise, Schach, Bewegungsspiele, usw.?						
3. Wie beurteilen Sie unsere "besonderen Veranstaltungen"?						
a) Ernste, klassische Musik						
b) Unterhaltungsmusik						
c) Theateraufführungen						
d) Kinoveranstaltungen						
e) Vorträge						
f) Kurse						
g) Reisen						
h) Ausflüge						
i) "Gourmet-Veranstaltungen" der Küche						

Welche besonderen Veranstaltungen hätten Sie gerne zusätzlich (z. B. Themen für Vorträge, Musikdarbietungen etc.)

VIII. Unsere kulinarischen Angebote

1. Wie beurteilen Sie den Geschmack des Essens?
2. Wie schätzen Sie die Abwechslung beim Essen ein?
3. Wie sind die Mahlzeiten angerichtet (z. B. Garnierung)?
4. Wie sind die Portionen (bezogen auf Ihre Bedürfnisse)?
5. Wie werden Ihre speziellen Essensbedürfnisse (z. B. Diät, passierte Nahrung) berücksichtigt?
6. Wie beurteilen Sie den Zeitrahmen für das Frühstück?
7. Wie beurteilen Sie den Zeitrahmen für das Mittagessen?
8. Wie beurteilen Sie den Zeitrahmen für das Abendessen?
9. Wie empfinden Sie die Ausstattung und Atmosphäre des Speiseraums/Restaurants?
10. Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis der Angebote im Restaurant?
11. Wie beurteilen Sie insgesamt die Verpflegung in der Einrichtung?

sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	weiß nicht

Anmerkungen/Ergänzungen/Vorschläge zu unseren kulinarischen Angeboten:

IX. Ihre Sicherheit / Ihr Wohlbefinden

	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	weiß nicht
1. Wenn Sie an Ihre persönliche Sicherheit bei uns denken, wie beurteilen Sie Ihre eigene Sicherheit bei uns (z. B. Schutz vor dem Hinfallen)?						
2. Sind genügend stufenlose Zugänge zu den Räumlichkeiten im Stift vorhanden?						
3. Wie beurteilen Sie die Beleuchtung im Eingangsbereich?						
4. Wie beurteilen Sie die Beleuchtung der Flure?						
5. Wie beurteilen Sie die Rutschsicherheit im Haus?						
6. Wie beurteilen Sie die Haltegriffe im sanitären Bereich?						
7. Wie beurteilen Sie bei uns Ihre Sicherheit vor Einbruch?						

Anmerkungen/Ergänzungen/Vorschläge:

X. Gesamtbewertung

	sehr gut	gut	befrie- digend	ausrei- chend	mangel- haft	weiß nicht
1. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit des Personals der Einrichtung insgesamt?						
2. Wie schätzen Sie die Offenheit des Personals für Ihre Sorgen und Probleme ein?						
3. Wie empfinden Sie die Atmosphäre in der Einrichtung?						
4. Wie beurteilen Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis der Einrichtung?						
5. Wie hat sich nach Ihrer Einschätzung die Qualität der Dienstleistungen der Einrichtung in der letzten Zeit entwickelt?						
6. Wie beurteilen Sie die Möglichkeiten der Einrichtung, auch Ihrem zukünftigen Bedarf (z.B. erhöhte Pflege) gerecht zu werden?						
7. Wie hat sich Ihre Zufriedenheit mit unserem Haus in der letzten Zeit entwickelt?						
8. Welche Gesamtnote geben Sie der Einrichtung?						

Anmerkungen/Ergänzungen/Vorschläge:

Abschlussanmerkungen / Abschlussfragen

Zum Schluss erbitten wir noch ein paar Angaben zu Ihrer Person. Diese Angaben werden wie der gesamte Fragebogen vertraulich behandelt. Diese Angaben sind freiwillig.

Ihr Name: _____ Ihr Alter: _____

Seit wann sind Sie bei uns im Wohnstift? _____

Für die Auswertung möchten wir wissen, **wie** Sie zur **Beantwortung des Fragebogens** vorgegangen sind. Bitte kreuzen Sie die richtige Aussage an:

- Ich habe als Bewohnerin bzw. Bewohner den Fragebogen ohne Unterstützung selbst ausgefüllt.
- Ich habe als Bewohnerin bzw. Bewohner den Fragebogen mit Unterstützung durch Angehörige/Bekannte ausgefüllt .
- Ich habe als Angehöriger oder Betreuer den Fragebogen (weitgehend) allein ausgefüllt.
- Sonstiges, und zwar:

Nochmals vielen Dank für Ihre Mitarbeit - Ihr GDA Wohnstift Frankfurt am Zoo.

Wohnpflegebereich (Stationäre Pflege)



Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner im GDA Wohnstift Frankfurt am Zoo

Sehr geehrte Damen und Herren,

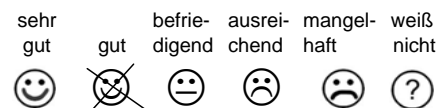
in diesem Jahr führen wir wieder - wie schon im Jahre 2008 - eine schriftliche Befragung unserer Bewohnerinnen und Bewohner durch. Zur Teilnahme an dieser Befragung laden wir Sie hiermit herzlich ein. Die eingehenden Fragebögen werden gesammelt und ausgewertet. Diese Auswertungen geben den Verantwortlichen der GDA wichtige Informationen zur Qualitätsverbesserung in den Wohnstiften. Mit der Beantwortung der Fragen tragen Sie selbst dazu bei, dass Ihre Wünsche und Anregungen erfolgreich umgesetzt werden.

Hinweis zum Fragebogen:

Bitte beantworten Sie jede Frage und machen pro Frage nur ein Kreuz.
Dabei geht es um eine Bewertung fast wie in der Schule:
sehr gut – gut – befriedigend – ausreichend – mangelhaft.

Wenn Sie beispielsweise die "Freundlichkeit der Pflegekräfte" als "gut" beurteilen, sollten Sie eine „Zwei = gut“ vergeben;
kreuzen Sie bitte wie folgt an (Beispiel):

Sind die Pflegekräfte freundlich?



Falls Sie eine Frage nicht beantworten können, kreuzen Sie bitte
die dafür vorgesehene Kategorie „weiß nicht“ an.



Was mit Ihren Angaben geschieht:

Ihre Angaben werden vertraulich entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz behandelt und ausschließlich in zusammengefasster Form ausgewertet. Ein Rückschluss auf einzelne Personen ist nicht möglich. Ihre persönlichen Angaben sind freiwillig.

Um eine möglichst schnelle Auswertung zu ermöglichen, erbitten wir eine Rückgabe des Fragebogens **bis zum 01.11..2010**.

Falls Sie Schwierigkeiten beim Ausfüllen haben oder Hilfe wünschen, stehen Ihnen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Wohnstiftes gerne zur Verfügung.

Wir bitten Sie, den ausgefüllten Fragebogen in den beiliegenden Umschlag zu legen und zu verschließen. Dieser wird von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingesammelt und zur Auswertung weitergeleitet.

***Wir sind gespannt auf Ihre Antworten. Und jetzt geht's los.
Vielen Dank für Ihre Mitarbeit - Ihr GDA Wohnstift Frankfurt am Zoo***

Fragen zum Wohnpflegebereich (Stationäre Pflege)

1. Werden die Bedürfnisse ausreichend von den Pflegekräften beachtet?
2. Fühlen Sie sich als Bewohner von den Pflegekräften ernst genommen?
3. Gehen die Pflegekräfte auf Ihre individuellen Wünsche ein?
4. Sind die Pflegekräfte freundlich?
5. Sind die Pflegekräfte geduldig mit Ihnen?
6. Nehmen sich die Pflegekräfte für Ihre Bedürfnisse genügend Zeit?
7. Werden Sie bei der Pflegeleistung aktiv mit einbezogen?
8. Wie wird Ihr gewünschter Tagesablauf bei der Pflege berücksichtigt (z. B. Uhrzeiten, wann bestimmte von Ihnen gewünschte Leistungen erbracht werden)?
9. Wie werden Sie über die vorgenommene Pflege informiert?
10. Wie beurteilen Sie die Weckzeiten?
11. Wie beurteilen Sie die Zeiten der Mittagsruhe?
12. Wie beurteilen Sie insgesamt die Pflege in der Einrichtung?

sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	weiß nicht

Anmerkungen/Ergänzungen/Vorschläge:

Falls Sie möchten, können Sie uns Ihre persönlichen Daten bekannt geben:

Vorname _____ Name _____ Alter _____

Wohnstift: _____ Seit wann: _____

Ambulante Pflege



Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner im GDA Wohnstift Frankfurt am Zoo

Sehr geehrte Damen und Herren,

in diesem Jahr führen wir wieder - wie schon im Jahre 2008 - eine schriftliche Befragung unserer Bewohnerinnen und Bewohner durch. Zur Teilnahme an dieser Befragung laden wir Sie hiermit herzlich ein. Die eingehenden Fragebögen werden gesammelt und ausgewertet. Diese Auswertungen geben den Verantwortlichen der GDA wichtige Informationen zur Qualitätsverbesserung in den Wohnstiften. Mit der Beantwortung der Fragen tragen Sie selbst dazu bei, dass Ihre Wünsche und Anregungen erfolgreich umgesetzt werden.

Hinweis zum Fragebogen:

Bitte beantworten Sie jede Frage und machen pro Frage nur ein Kreuz.

Dabei geht es um eine Bewertung fast wie in der Schule: sehr gut – gut – befriedigend – ausreichend – mangelhaft.

Wenn Sie beispielsweise die "Freundlichkeit der Pflegekräfte" als "gut" beurteilen, sollten Sie eine „Zwei = gut“ vergeben; kreuzen Sie bitte wie folgt an (Beispiel):

Sind die Pflegekräfte freundlich?



Falls Sie eine Frage nicht beantworten können,
kreuzen Sie bitte die dafür vorgesehene Kategorie „weiß nicht“ an.



Was mit Ihren Angaben geschieht:

Ihre Angaben werden vertraulich entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz behandelt und ausschließlich in zusammengefasster Form ausgewertet. Ein Rückschluss auf einzelne Personen ist nicht möglich. Ihre persönlichen Angaben sind freiwillig.

Wir bitten Sie, den ausgefüllten Fragebogen in den beiliegenden Umschlag zu legen und zu verschließen. Dieser wird von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingesammelt und zur Auswertung weitergeleitet. Sie können den Fragebogen aber gern auch selbst zur Rezeption bringen.

Um eine möglichst schnelle Auswertung zu ermöglichen, erbitten wir eine Rückgabe des Fragebogens **bis zum 01.11.2010**.

***Wir sind gespannt auf Ihre Antworten. Und jetzt geht's los.
Vielen Dank für Ihre Mitarbeit - Ihr GDA Wohnstift Frankfurt am Zoo***

Fragen zur "Ambulanten Pflege"

1. Werden die Bedürfnisse ausreichend von den Pflegekräften beachtet?
2. Fühlen Sie sich als Bewohner von den Pflegekräften ernst genommen?
3. Gehen die Pflegekräfte auf Ihre individuellen Wünsche ein?
4. Sind die Pflegekräfte freundlich?
5. Sind die Pflegekräfte geduldig mit Ihnen?
6. Nehmen sich die Pflegekräfte für Ihre Bedürfnisse genügend Zeit?
7. Werden Sie bei der Pflegeleistung aktiv mit einbezogen?
8. Wie wird Ihr gewünschter Tagesablauf bei der Pflege berücksichtigt (z. B. Uhrzeiten)?
9. Wie werden Sie über die vorgenommene Pflege informiert?
10. Wie beurteilen Sie insgesamt die Pflege in der Einrichtung?

sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	weiß nicht

Anmerkungen/Ergänzungen/Vorschläge:

Falls Sie möchten, können Sie uns Ihre persönlichen Daten bekannt geben:

Vorname _____ Name _____ Alter _____

Wohnstift: _____ Seit wann: _____

