

Bewohnerbefragung 2014



Erläuterungen zu den folgenden Charts

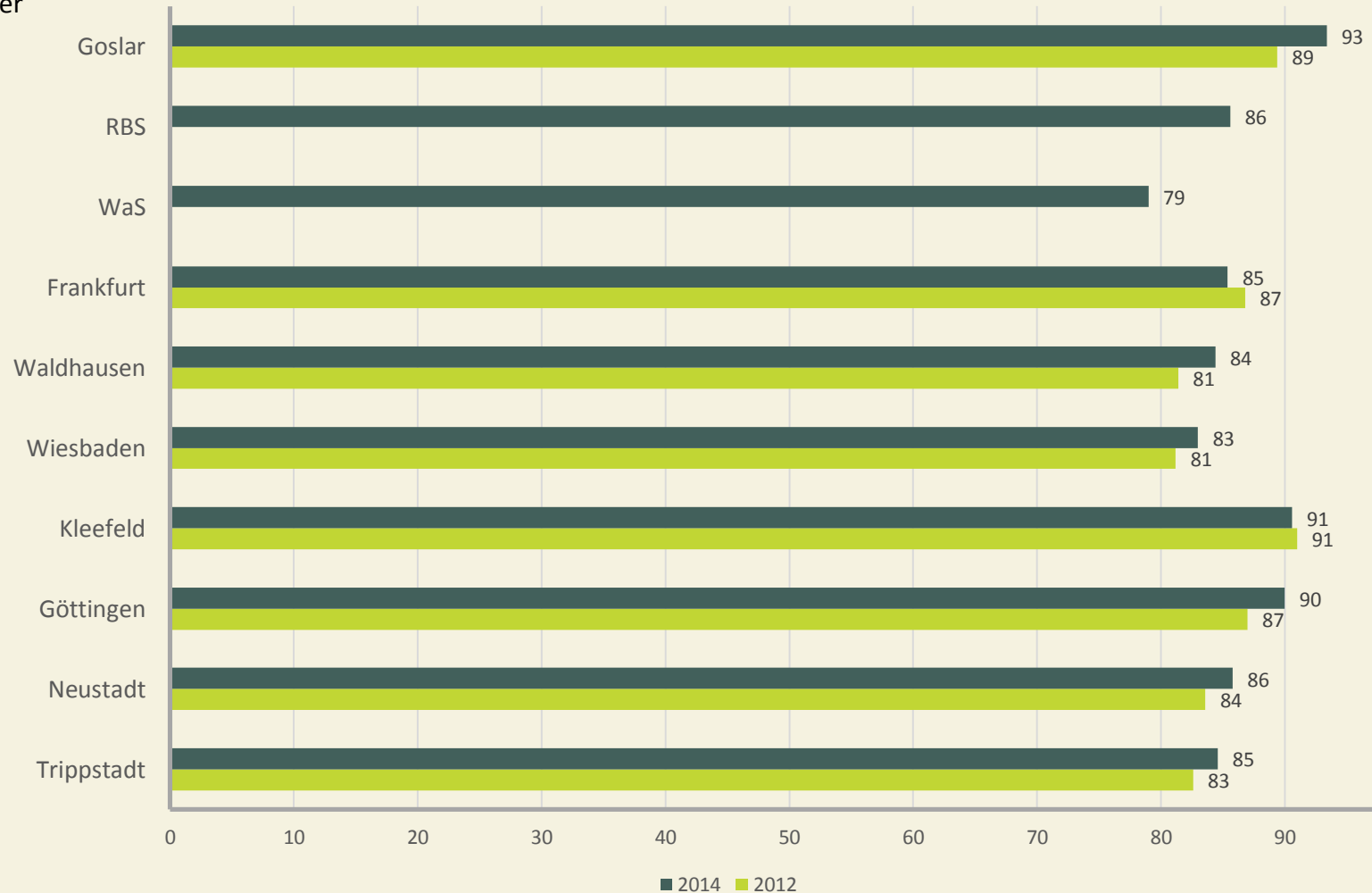
- Anzahl der beantworteten Fragebögen: 1.169
- Rücklaufquote 59,3 % (2012: 49,4 %)
- Alle Ergebnisse werden als Indexwert dargestellt.
 - Der Indexwert stellt das Verhältnis des errechneten zum maximal möglichen Punktwert dar.
 - Je höher der Indexwert, desto positiver wurde die jeweilige Frage von unseren Bewohnern beantwortet.
 - Die folgende Tabelle hilft bei der Interpretation der Indexwerte:

Indexwert (%)	100 - 88	87 - 63	62 - 38	37 - 13	12 - 0
Schulnote	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft
Handlungs-/Optimierungsbedarf					

- Vergleichswerte aus 2012 fehlen überall dort, wo sich Fragestellungen geändert, neue Fragen hinzugekommen oder Standorte im Jahr 2012/ 2013 in die GDA-Gruppe integriert worden sind (Wohnen am Schlosspark (WaS) und Rind'sches Bürgerstift (RBS), Bad Homburg)

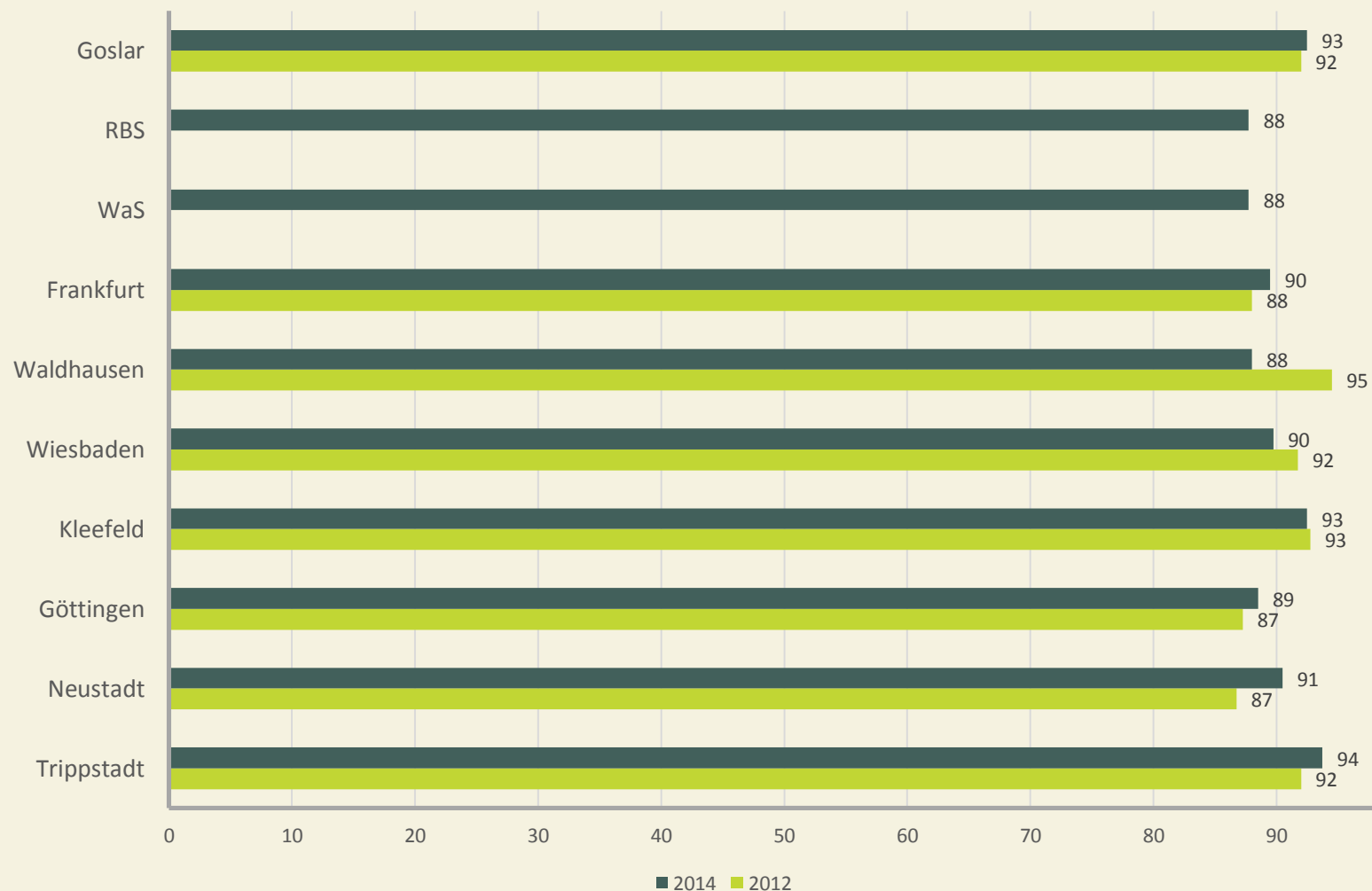
Gebäude & Ausstattung

- Äußerer Eindruck der Gebäude
- Außenanlagen
- Ausstattung
- Erreichbarkeit
- Orientierungshilfen



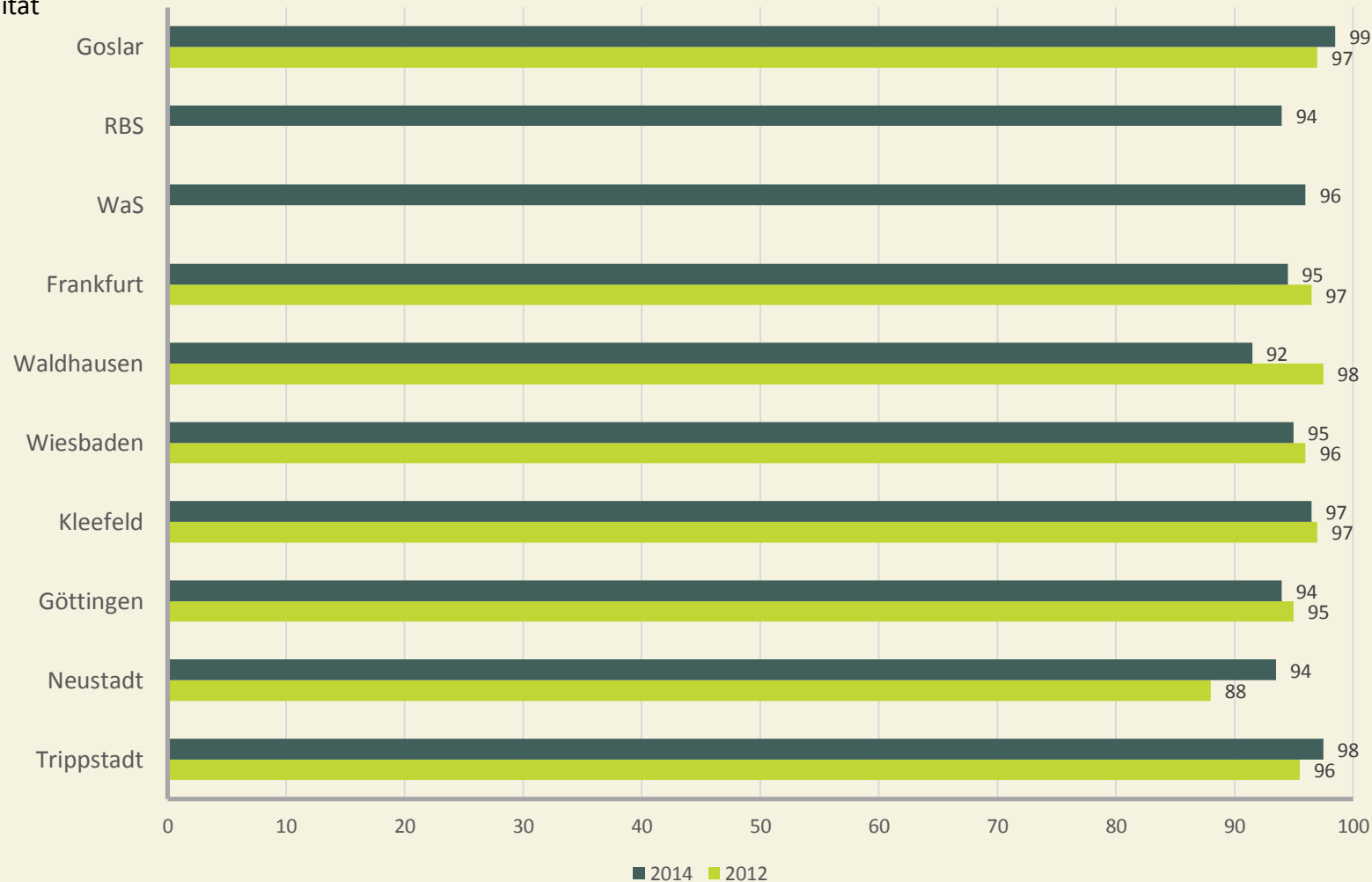
Dienstleistungen der Verwaltung

- Erreichbarkeit
- Freundlichkeit
- Nachvollziehbarkeit der Abrechnungen



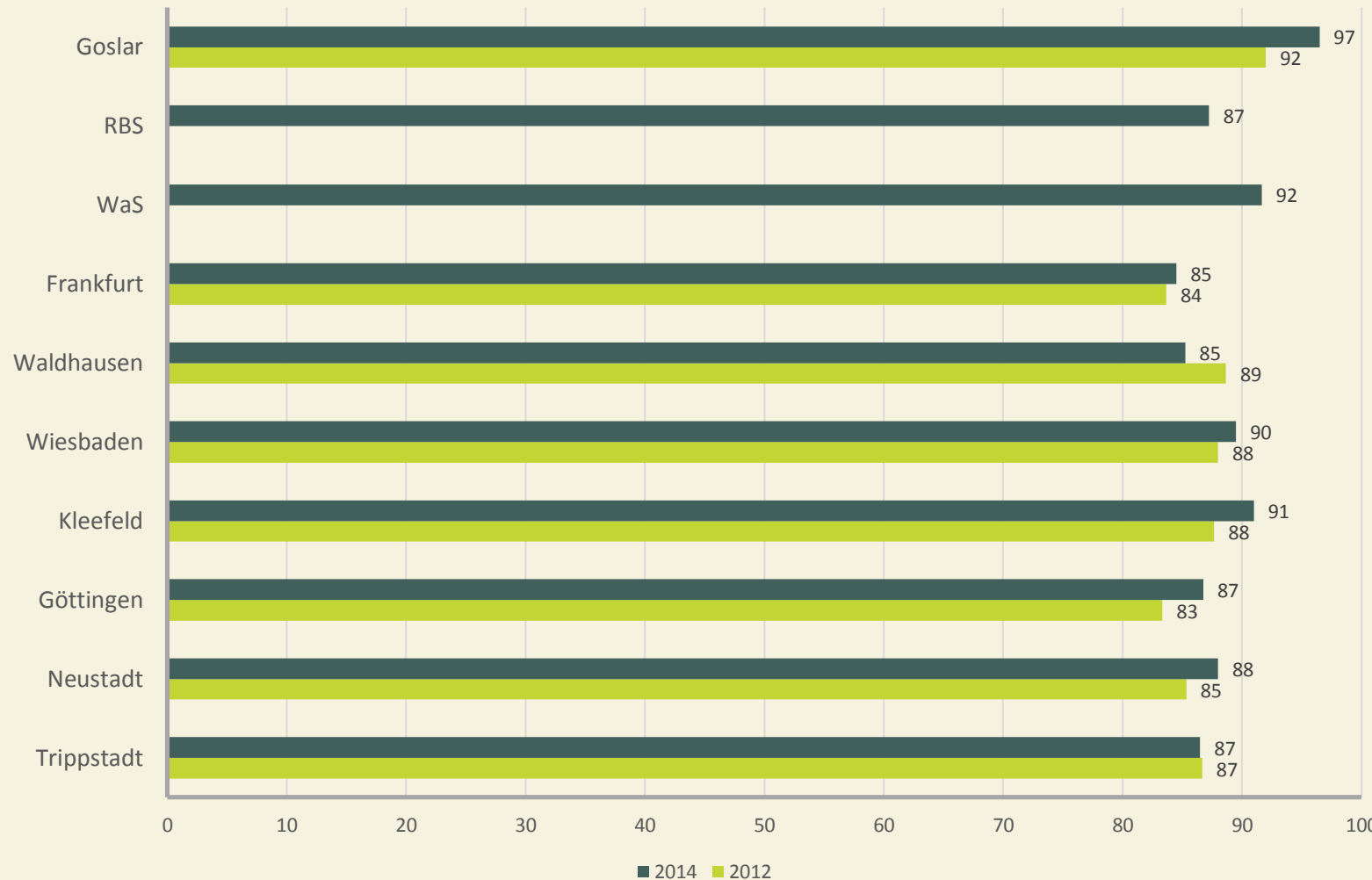
Dienstleistungen der Rezeption

- Dienstleistungsqualität
- Freundlichkeit



Service- und Komfortleistungen

- Service im Restaurant
- Angebot im Kiosk
- Angebot im Café
- Friseur
- Fußpflege
- Physiotherapie



Dienstleistungen der Hauswirtschaft

- Zeiten der Reinigung
- Reinigungsqualität
- Hauseigener Wäscheservice
- Freundlichkeit
- Sauberkeit und Hygiene im Haus



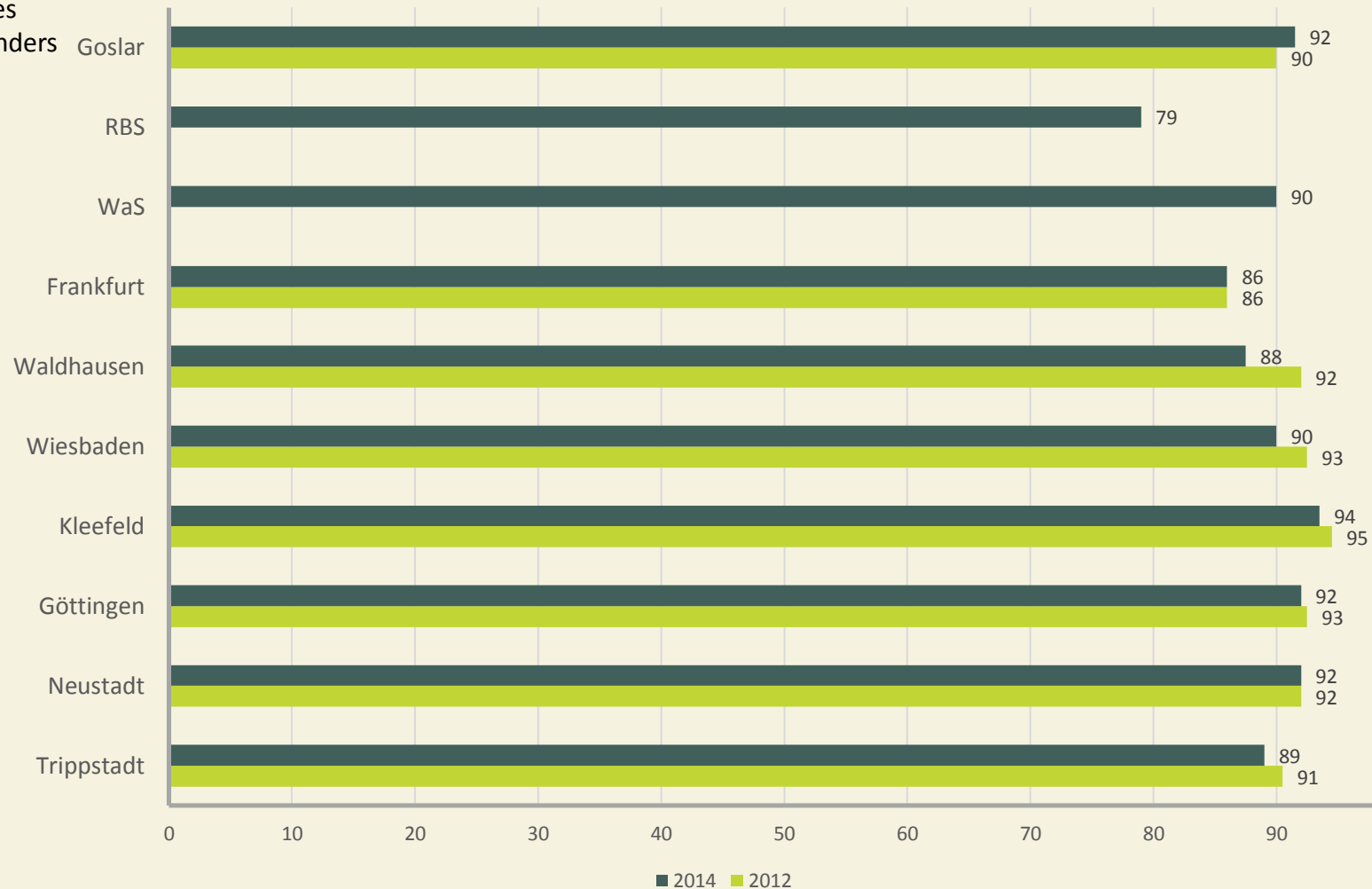
Dienstleistungen der Haustechnik

- Zuverlässigkeit
- Freundlichkeit



Veranstaltungen

- Übersichtlichkeit des Veranstaltungskalenders
- Angebotsvielfalt



Kulinarische Angebote

- Vielfalt des Menüangebotes
- Ansprechende Präsentation der Mahlzeiten
- Ausreichende Portionsgrößen
- Berücksichtigung spezieller Bedürfnisse
- Ausstattung und Atmosphäre des Bewohnerrestaurants
- Preis-/Leistungsverhältnis



Sicherheit & Wohlbefinden

- Ausstattung der Räumlichkeiten
- Persönliches Sicherheitsempfinden
- Beleuchtung
- Rutschsicherheit
- Haltegriffe in sanitären Bereichen
- Maßnahmen zur Sicherung vor Einbruch



Gesamtbewertung

- Freundlichkeit des Personals
- Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Atmosphäre im Haus
- Preis-/Leistungsverhältnis
- Entwicklung der Qualität der Dienstleistungen
- Zufriedenheit insgesamt

