



Ergebnisse der Befragung der stationären Bewohnerinnen und Bewohner 2023

November 2023

Milena Stärr & Rieke Neemann

Astor-Stift-Pflegezentrum Walldorf

Qualitätsmanagement

Winterstraße 8

69190 Walldorf

Telefon: +49 6227 35-5524

Milena.Staerr@astor-stift-walldorf.de

Rieke.Neemann@astor-stift-walldorf.de

Inhaltsverzeichnis

1 Bewohnerbefragung.....	1
1.1 Fragebogen.....	1
1.2 Beteiligung an der Befragung.....	2
2 Auswertung	3
2.1 Bewertung der Qualität unserer Mitarbeitenden	3
2.2 Bewertung der Qualität unserer Pflege	8
2.3 Bewertung der Qualität unserer Verpflegung.....	12
2.4 Bewertung unseres Betreuungsangebots und unserer Veranstaltungen.....	19
2.5 Bewertung von Räumlichkeiten, Sauberkeit und Umgang mit Wäsche	23
2.6 Bewertung unserer Verwaltung	28
2.7 Gesamtbeurteilung über unsere Pflegeeinrichtung.....	32
2.8 Ergebnisdarstellung der offenen Fragen	33
3 Zusammenfassung.....	34
4 Fazit	37
5 Anhang.....	40
5.1 Abbildungsverzeichnis.....	40
5.2 Tabellenverzeichnis	40
4.3 Quellenangabe	41

1 Bewohnerbefragung

Im Rahmen des Qualitätsmanagements findet im Astor- Stift Pflegezentrum jährlich eine schriftliche Bewohnerzufriedenheitsbefragung in Form eines Fragebogens statt.

Wichtig bei einer schriftlichen Befragung ist laut Atteslander (2003, S. 178), dass ein Einführungsbrief den Befragten aufzeigt, welchen Grund die Durchführung der Befragung hat, wer die Verantwortung für die Befragung trägt. Unser Fragebogen wurde mit einem persönlichen Anschreiben, welches die oben genannten Inhalte aufzeigt, an die 69 Bewohner und Bewohnerinnen bzw. deren Angehörige oder Betreuer und Betreuerinnen aus der stationären Pflege versandt.

Ziel ist es den Grad der Bewohnerzufriedenheit zu ermitteln. Des Weiteren sollen Schwachstellen erkannt werden, um bei Bedarf Korrekturmaßnahmen einleiten zu können. Dies soll zum Erhalt bzw. der Steigerung der Bewohnerzufriedenheit beitragen.

Durch unsere jährliche Bewohnerbefragung wird auch der PDCA- Zyklus, welcher ein zentrales Instrument im Qualitätsmanagement darstellt, umgesetzt. Es wird überprüft in wie weit durch unsere tägliche Arbeit unsere festgelegten Ziele erreicht werden. Je nach Ergebnis müssen unsere Prozesse überarbeitet bzw. optimiert werden.

1.1 Fragebogen

Zur Datengewinnung wurde ein vollstandardisierter Fragebogen entworfen. Der Fragebogen besteht aus einem geschlossenen und einem offenen Fragenkatalog. Die geschlossenen Fragen verlangen eine Entscheidung zwischen Antwortmöglichkeiten, wohingegen die offenen Fragen eigene Formulierungen der/des Befragten fordern (vgl. Schnell, Hill & Esser, 2006, S. 330).

Um die Ergebnisse besser vergleichen zu können, wurde der Fragebogen wie im vergangenen Jahr beibehalten. Lediglich die Rubrik „Corona Pandemie“ wurde nicht mehr abgefragt.

Der Fragebogen wurde in sieben inhaltliche Kategorien, wie nachfolgend dargestellt, unterteilt:

1. Bewertung der Qualität unserer Mitarbeitenden
2. Bewertung der Qualität unserer Pflege
3. Bewertung der Qualität unserer Verpflegung
4. Bewertung unseres Betreuungsangebots und unserer Veranstaltungen
5. Bewertung von Räumlichkeiten, Sauberkeit und Umgang mit Wäsche
6. Bewertung unserer Verwaltung
7. Gesamtbeurteilung über unsere Pflegeeinrichtung

Dieser Fragebogen enthält in seinem geschlossenen Fragebereich drei definierte Antwortkategorien. Die Antwortmöglichkeiten reichen von „**ich bin sehr zufrieden**“ über „**ich bin teilweise zufrieden**“ bis „**ich bin unzufrieden**“. Die Antwortmöglichkeiten wurden mittels Smileys veranschaulicht und am Ende des Fragebogens durch eine Legende erläutert. Fragen die im geschlossenen Fragekatalog nicht beantwortet wurden, haben bei der Auswertung die Kategorie „**keine Angabe**“ erhalten.

Neben der Auswertung der geschlossenen Fragen wurden die zwei offenen Fragen am Ende des Fragebogens aufbereitet. Offene Fragen geben keine Antwortmöglichkeiten vor, sondern verlangen vom Befragten die Antwort in eigenen Worten wiederzugeben. Die offenen Fragen dienen neben den geschlossenen Fragen dazu, genauere Auskünfte über die Meinungen der Befragten zu erhalten und um die Ergebnisse in den Verbesserungsprozess des Qualitätsmanagements einfließen lassen zu können.

1.2 Beteiligung an der Befragung

Im Kapitel 1 wurde bereits erwähnt, dass alle 69 Bewohner und Bewohnerinnen den Fragebogen erhalten haben. Das Pflegezentrum Astor- Stift hat davon **24 ausgefüllte Fragebögen** zurückbekommen.

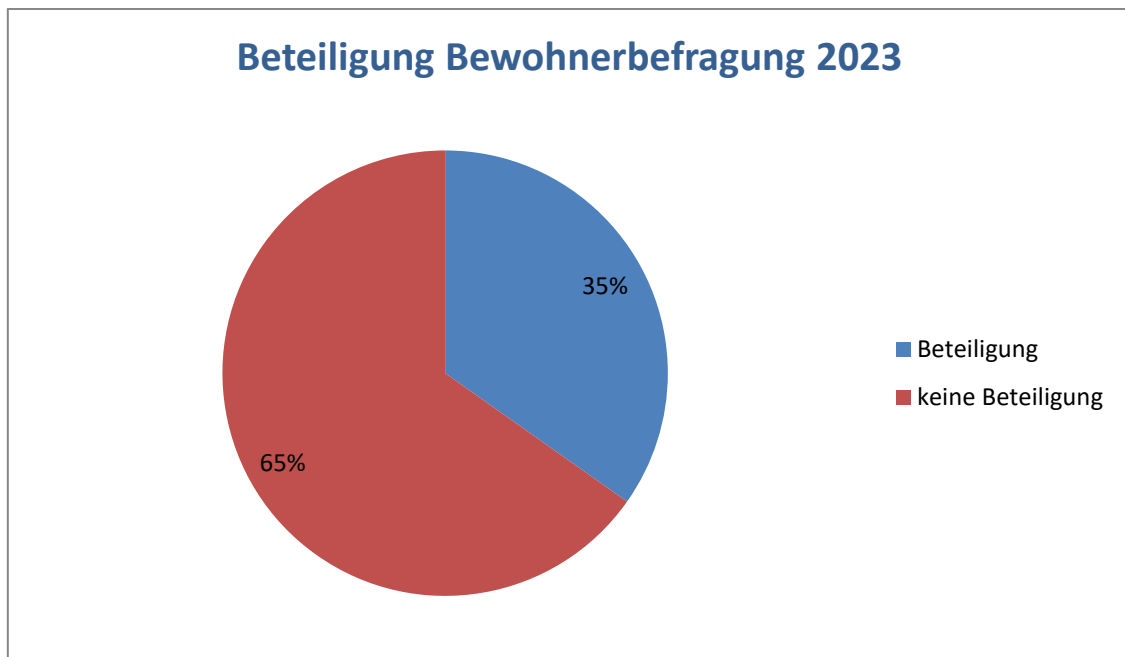


Abbildung 1: Beteiligung Bewohnerbefragung 2023

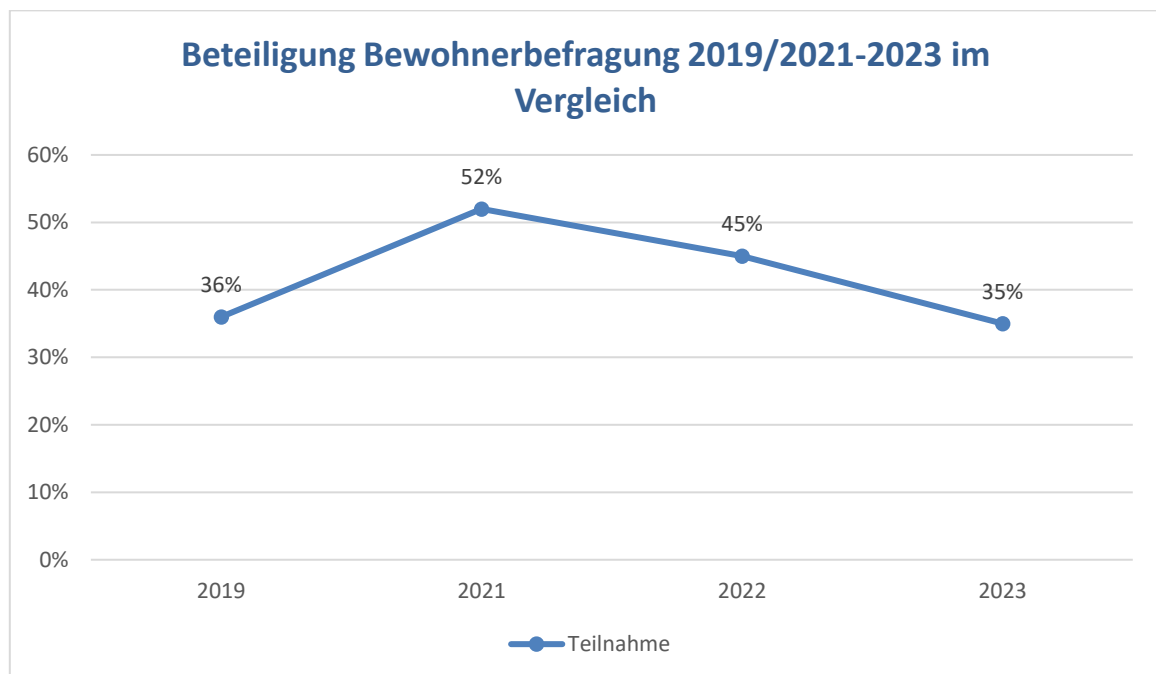


Tabelle 1: Beteiligung Bewohnerbefragung 2019/2021-2023 im Vergleich

Die Bewohnerbefragung wurde von 35% unserer Heimbewohner und Heimbewohnerinnen bzw. deren Angehörigen oder Betreuer und Betreuerinnen angenommen. Daher sind die Ergebnisse für diesen Prozentsatz repräsentativ.

2 Auswertung

Die Auswertung wurde in sieben oben genannten Kategorien des Fragebogens untergliedert. Den letzten Teil der Auswertung stellt die Beschreibung der Ergebnisse der offenen Fragen dar.

2.1 Bewertung der Qualität unserer Mitarbeitenden

Dieser Themenblock enthält fünf Einzelfragen. Die Ergebnisse diese Fragen werden nachfolgend in einem Kreisdiagramm veranschaulicht:

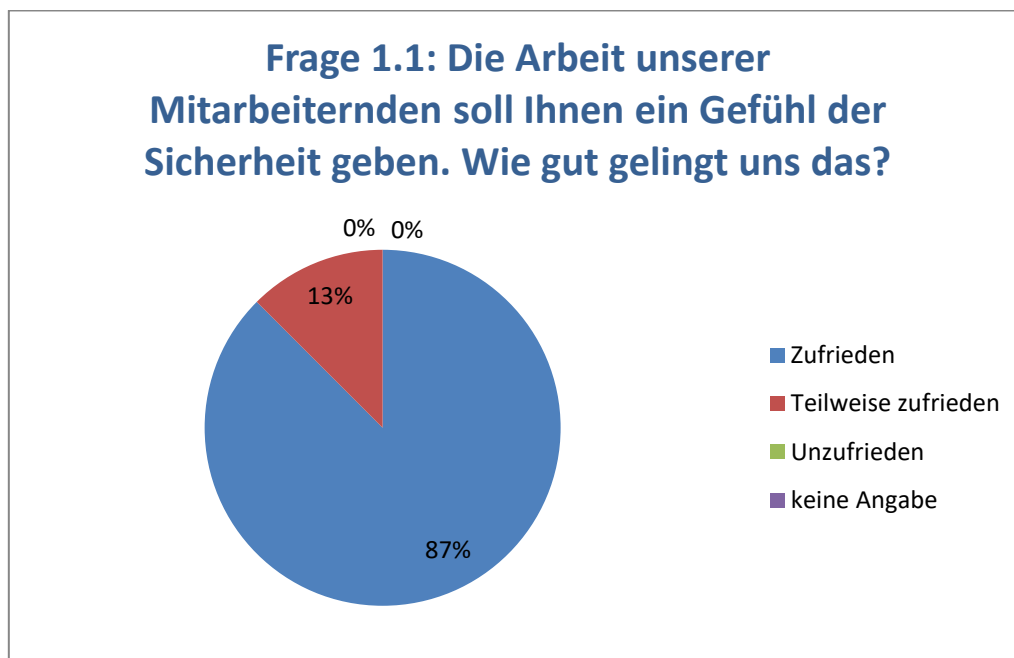


Abbildung 2: Ergebnis 2023 Frage 1.1

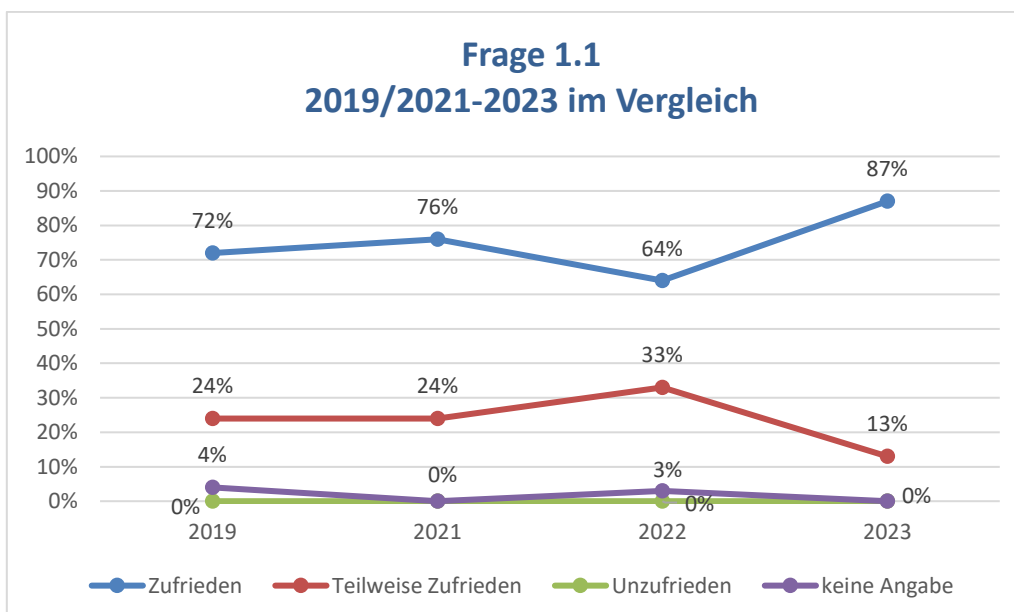


Tabelle 2: Frage 1.1 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 1.2: Sehr gerne berücksichtigen wir Ihre persönlichen Wünsche. Geben wir Ihnen die Möglichkeit, Ihre Wünsche im Alltag zu äußern?

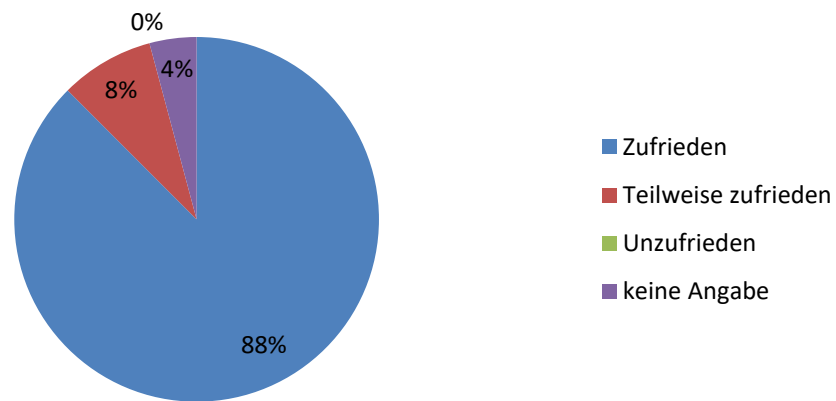


Abbildung 3: Ergebnis 2023 Frage 1.2

**Frage 1.2
2019/2021-2023 im Vergleich**

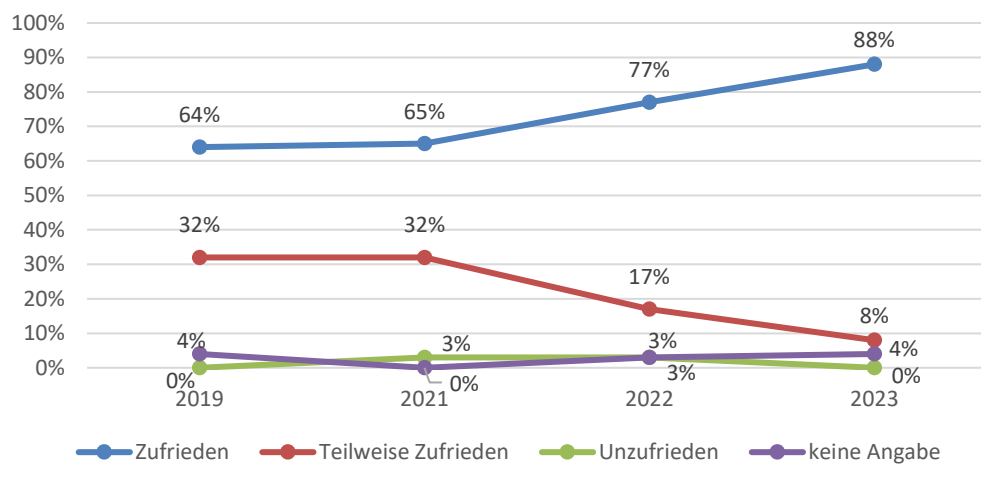


Tabelle 3: Frage 1.2 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 1.3: Nehmen sich unsere Mitarbeitenden die Zeit Ihnen zuzuhören, wenn Sie Probleme haben?

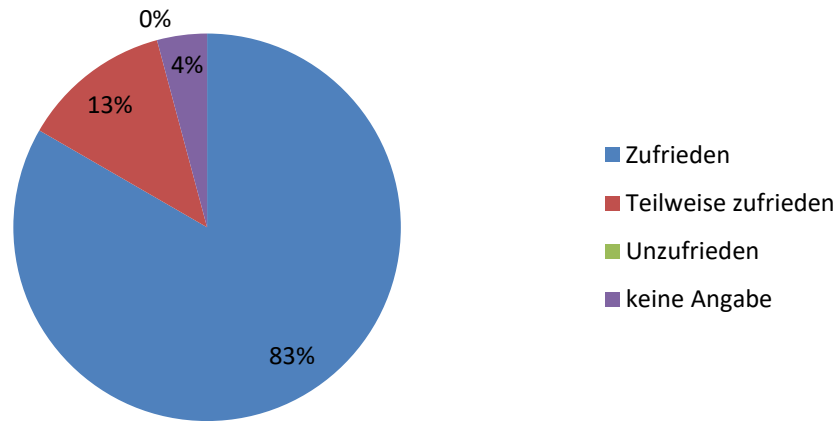


Abbildung 4: Ergebnis 2023 Frage 1.3

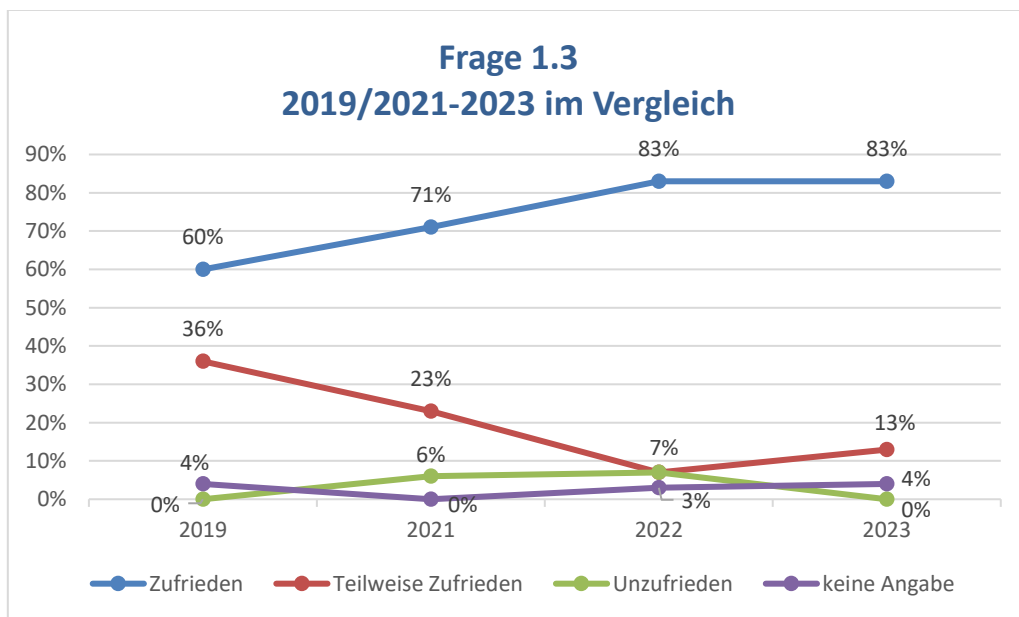


Tabelle 4: Frage 1.3 im Vergleich 2019/2021-2023

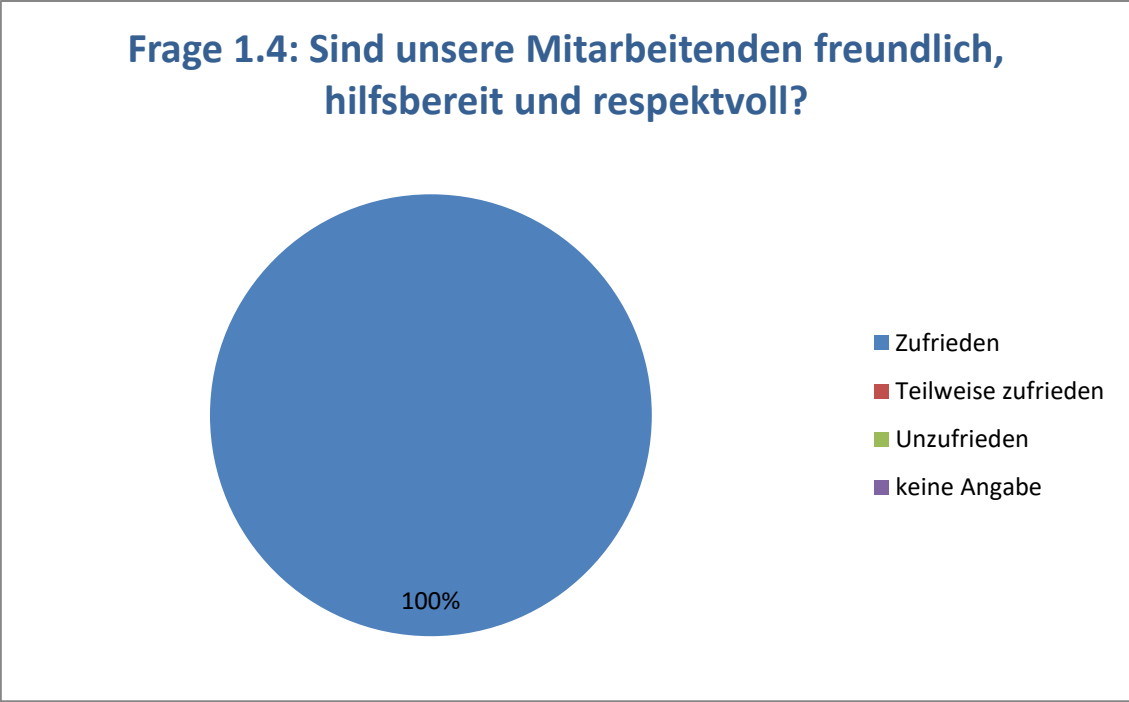


Abbildung 5: Ergebnis 2023 Frage 1.4

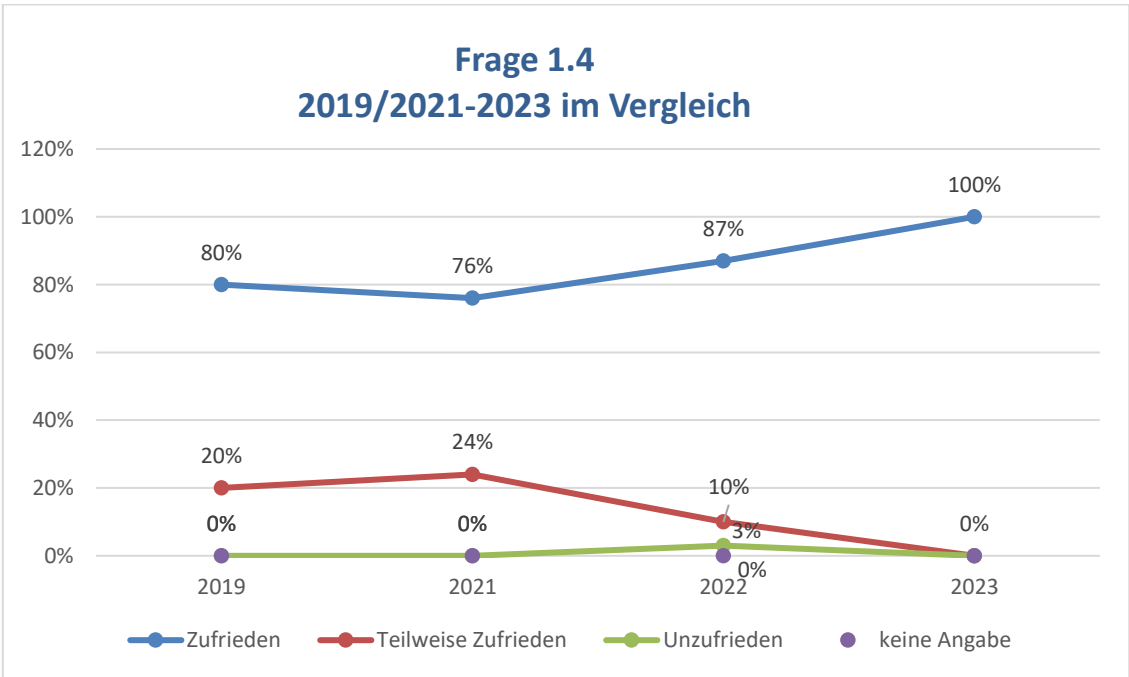


Tabelle 5: Frage 1.4 im Vergleich 2019/2021-2023

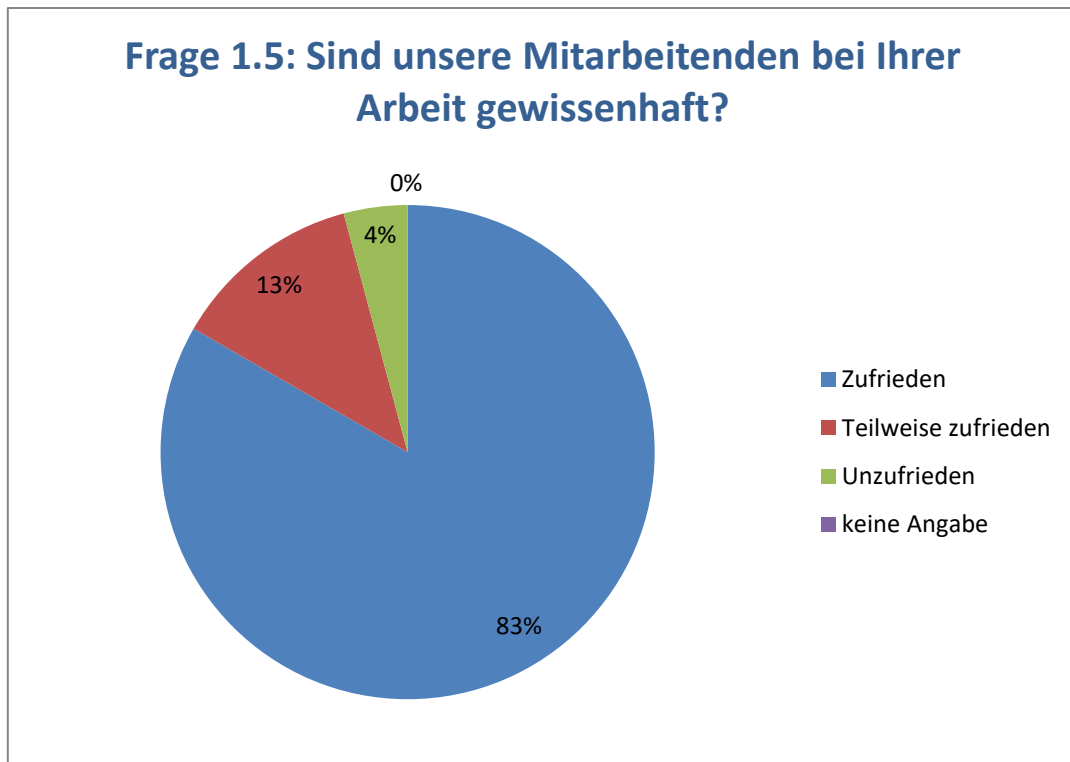


Abbildung 6: Ergebnis 2023 Frage 1.5

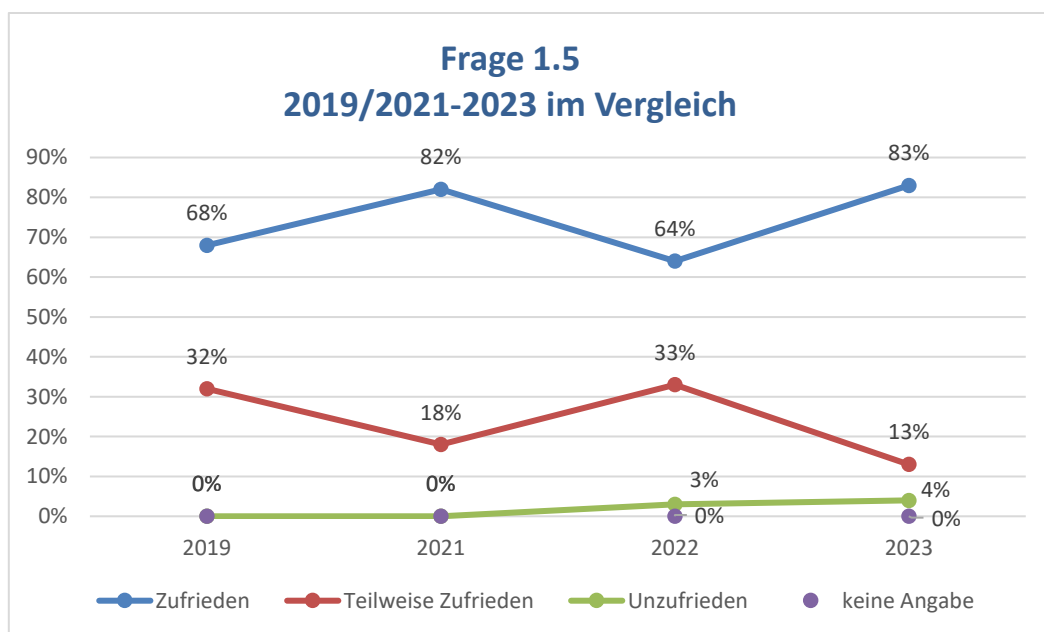


Tabelle 6: Frage 1.5 im Vergleich 2019/2021-2023

2.2 Bewertung der Qualität unserer Pflege

Die zweite Kategorie „Bewertung der Qualität unserer Pflege“ ist in vier Einzelfragen untergliedert. Die Fragen wurden nachkommend ausgewertet:

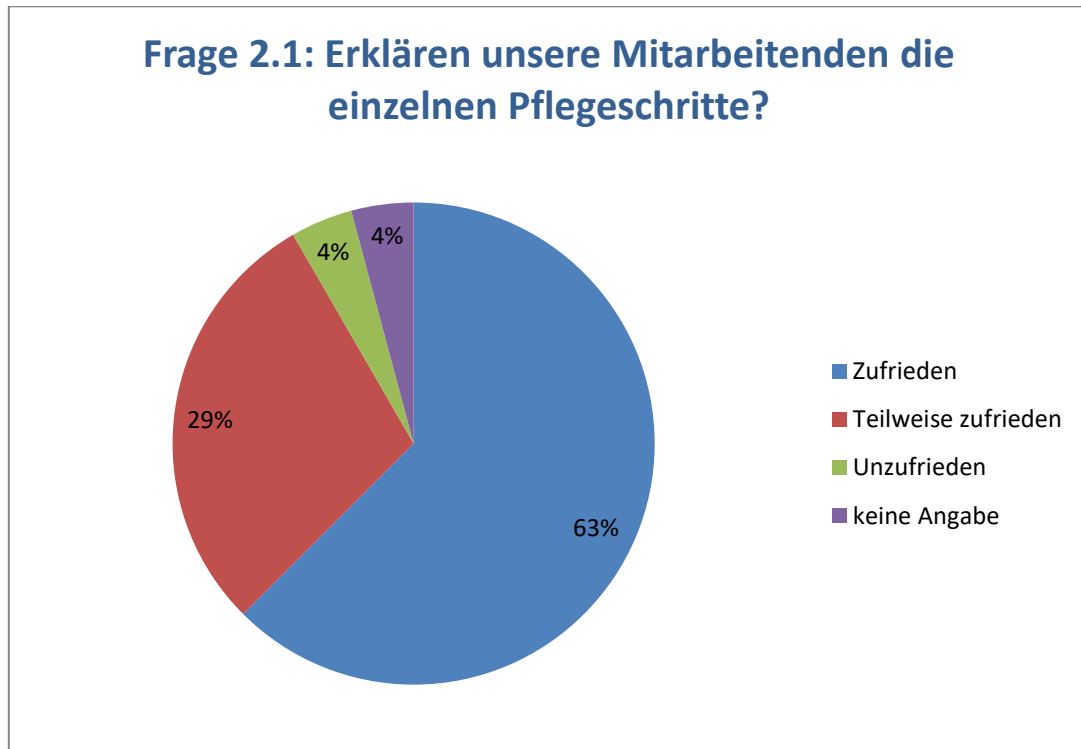


Abbildung 7: Ergebnis 2023 Frage 2.1

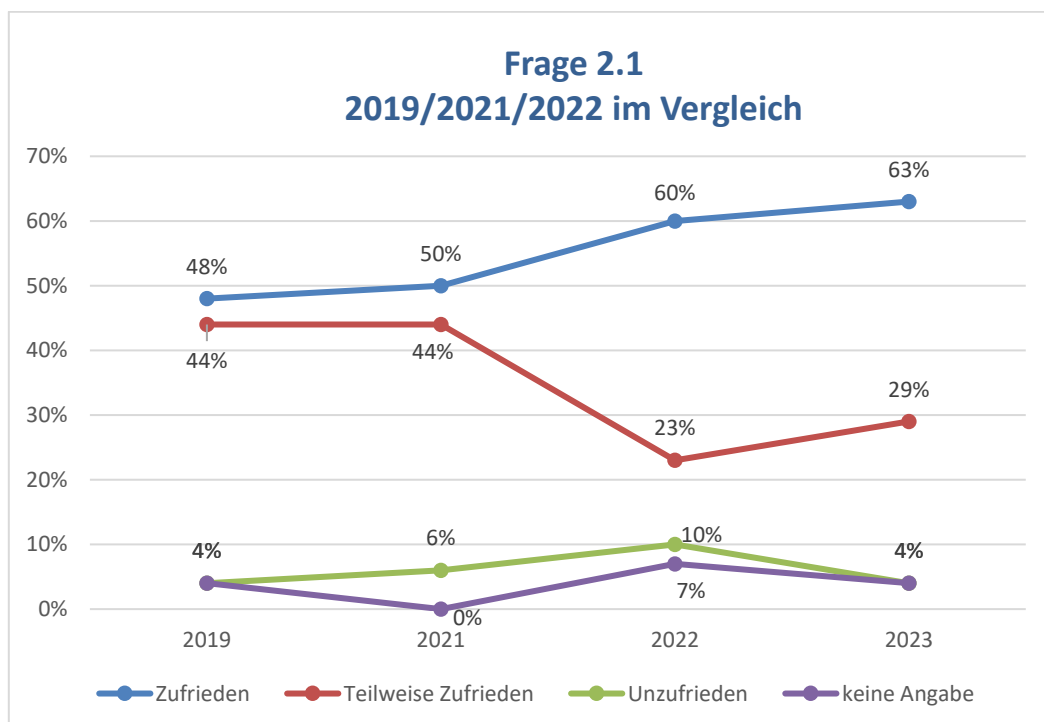


Tabelle 7: Frage 2.1 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 2.2: Ist der Durchführungszeitpunkt der pflegerischen Maßnahmen für Sie passend?

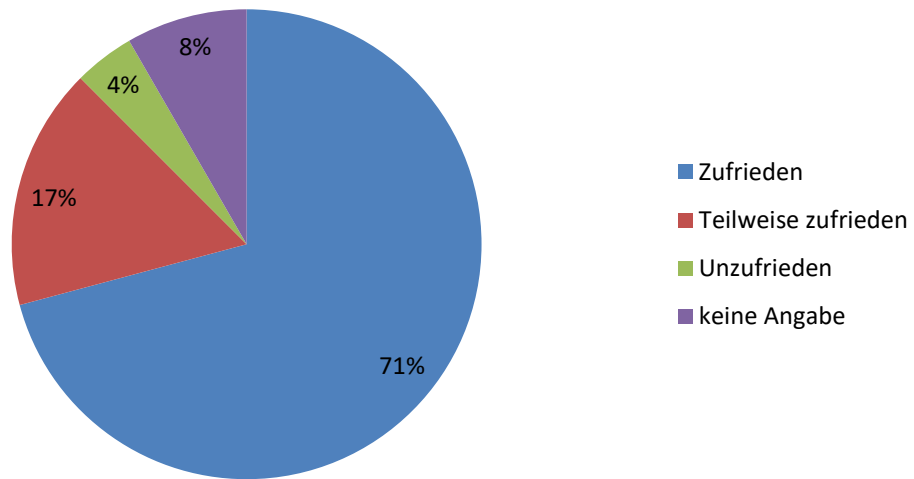


Abbildung 8: Ergebnis 2023 Frage 2.2

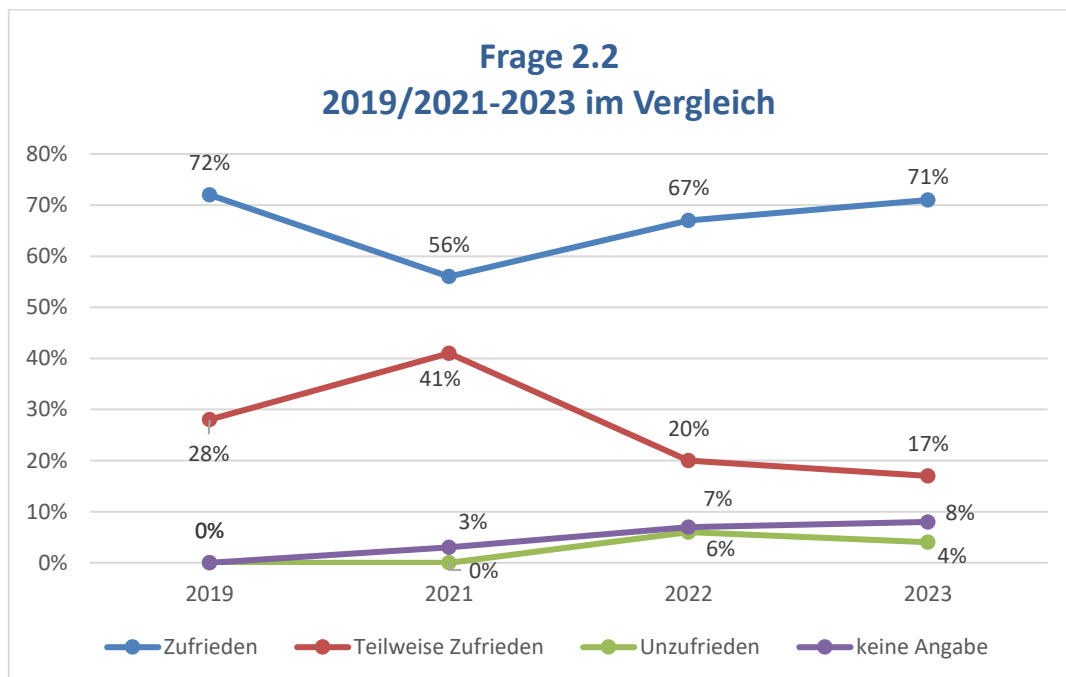


Tabelle 8: Frage 2.2 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 2.3: Werden Ihre persönlichen Wünsche und Bedürfnisse bei der Pflege berücksichtigt?

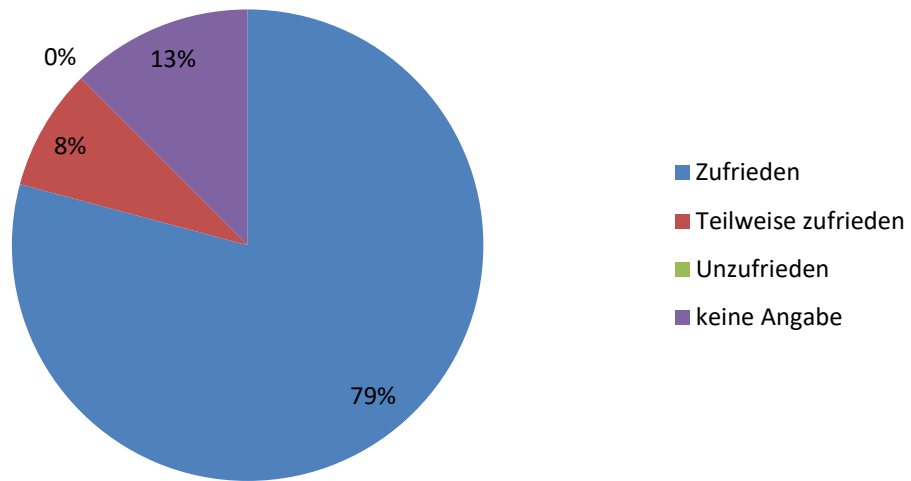


Abbildung 9: Ergebnis 2023 Frage 2.3

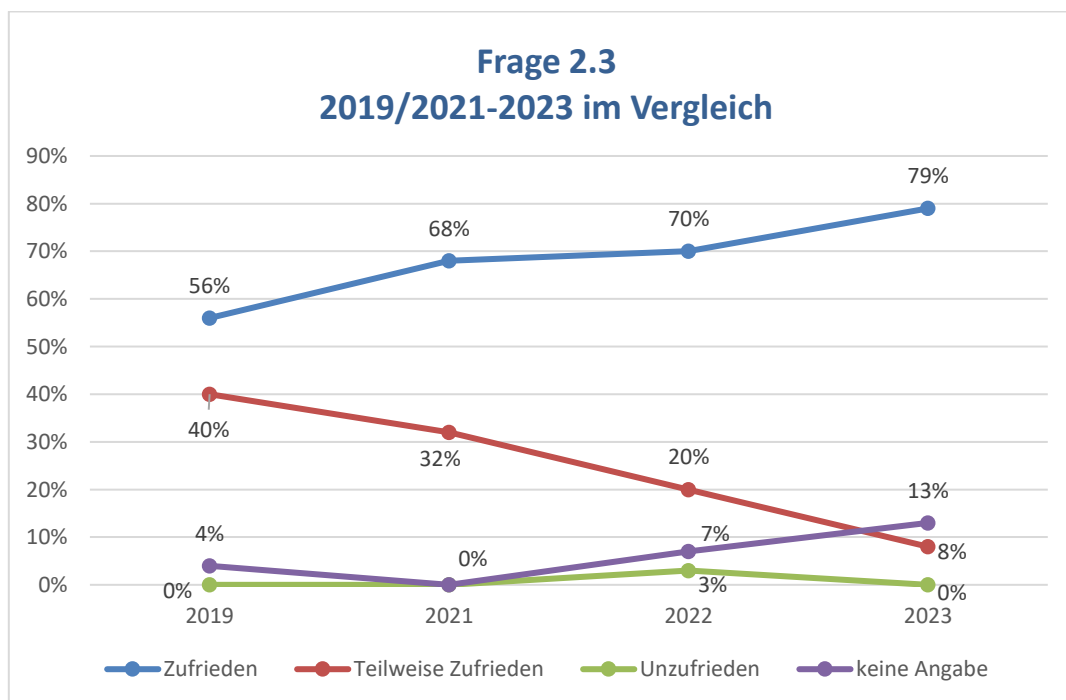


Tabelle 9: Frage 2.3 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 2.4: Haben Sie den Eindruck, dass unsere Pflege Ihre Fähigkeit zur Selbständigkeit fördert?

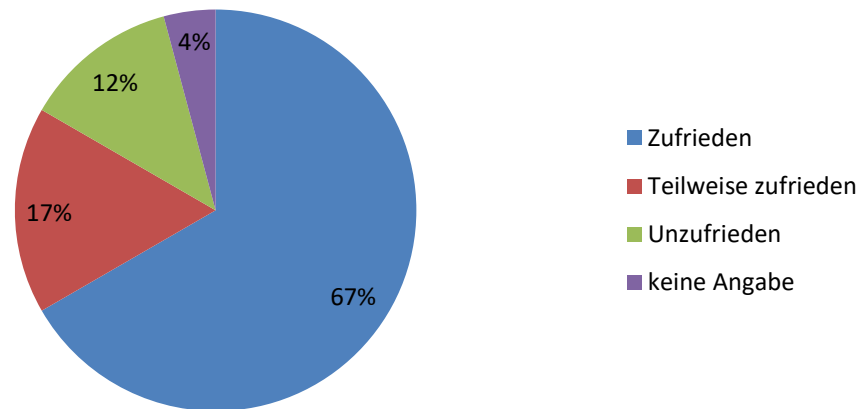


Abbildung 10: Ergebnis 2023 Frage 2.4

Frage 2.4 2019/2021-2023 im Vergleich

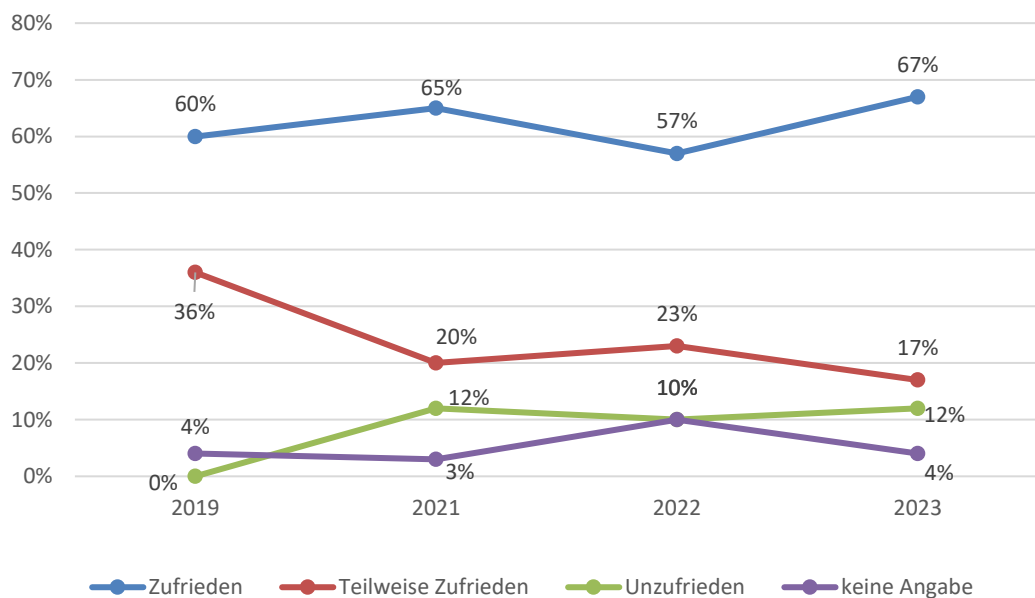


Tabelle 10: Frage 2.4 im Vergleich 2019/2021-2023

2.3 Bewertung der Qualität unserer Verpflegung

Dieser Bereich des Fragebogens besteht aus sieben Fragen und hat die untenstehenden Ergebnisse erzielt:

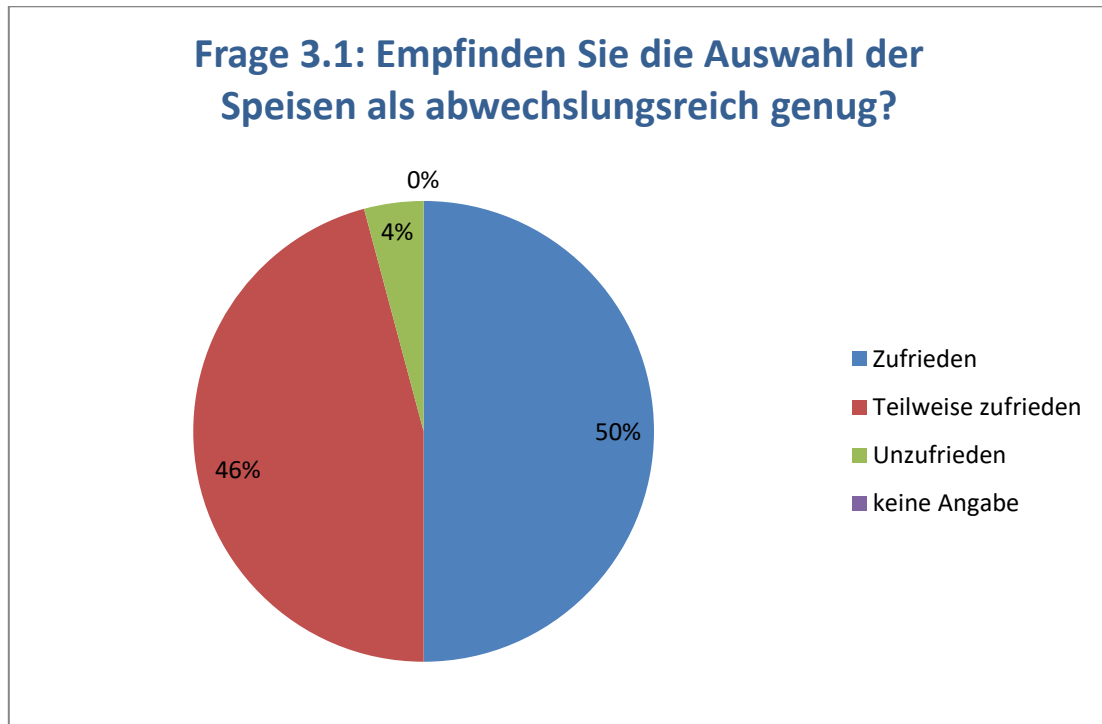


Abbildung 11: Ergebnis 2023 Frage 3.1

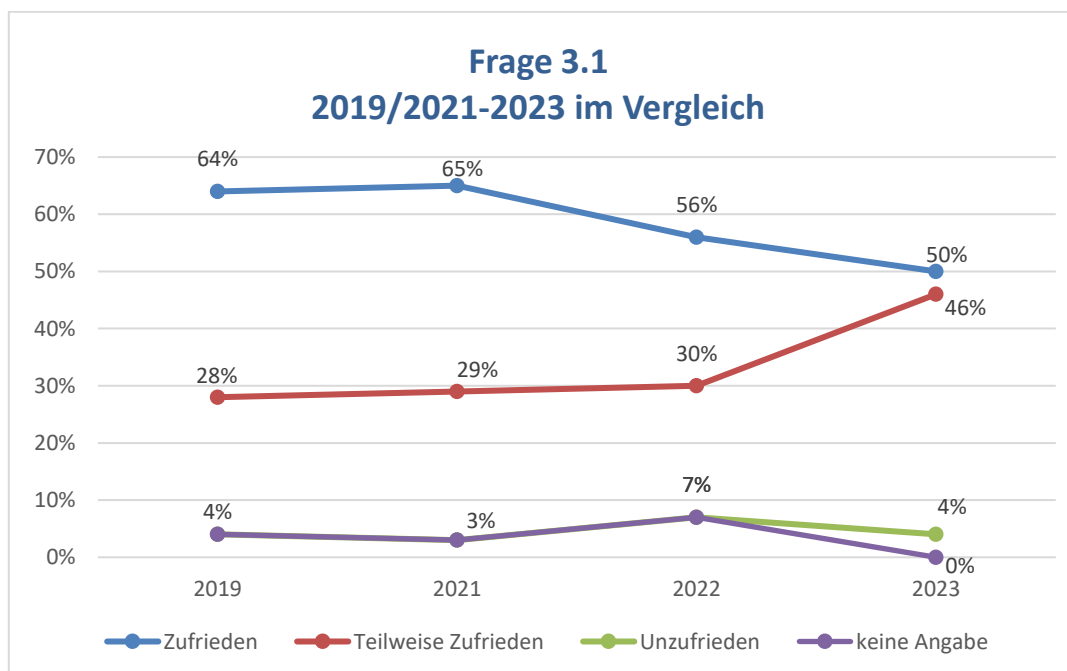


Tabelle 11: Frage 3.1 im Vergleich 2019/2021-2023

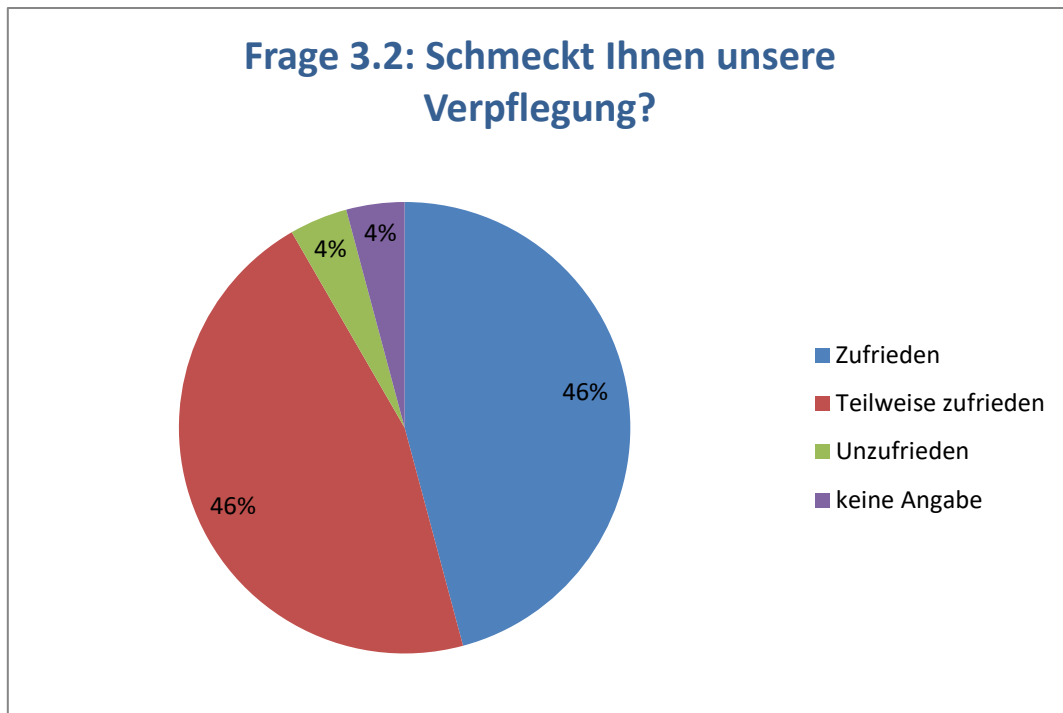


Abbildung 12: Ergebnis 2023 Frage 3.2

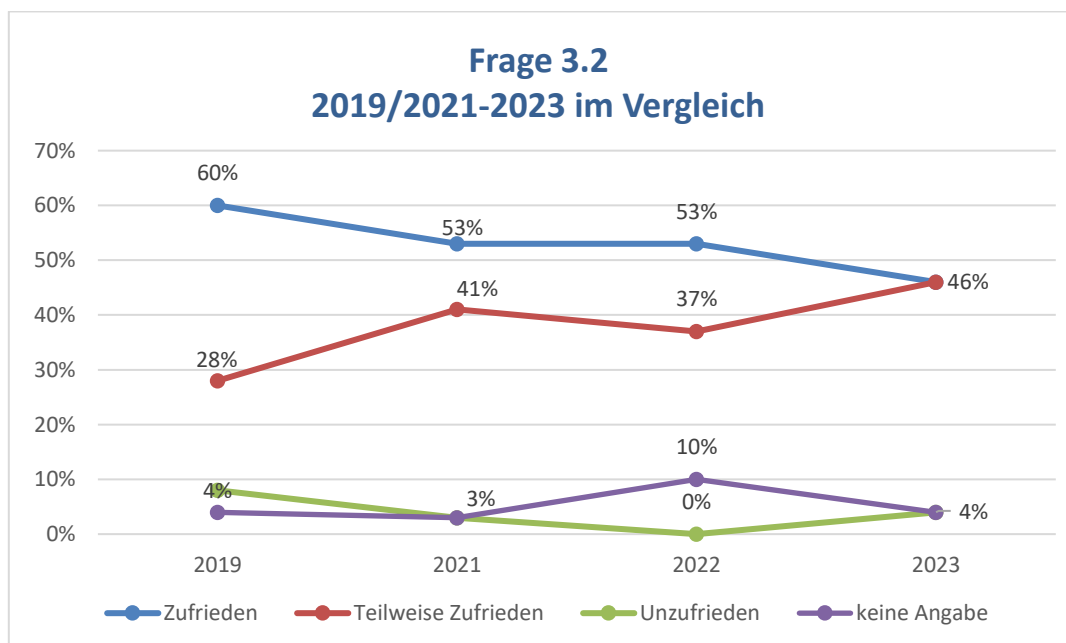


Tabelle 12: Frage 3.2 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 3.3: Fühlen Sie sich ausreichend über das Speiseangebot der kommenden Tage informiert?

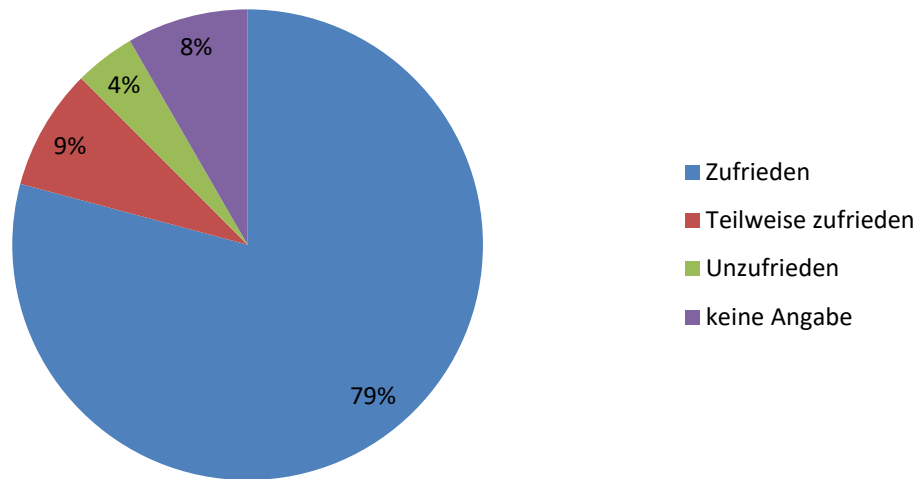


Abbildung 13: Ergebnis 2023 Frage 3.3

Frage 3.3 2019/2021-2023 im Vergleich

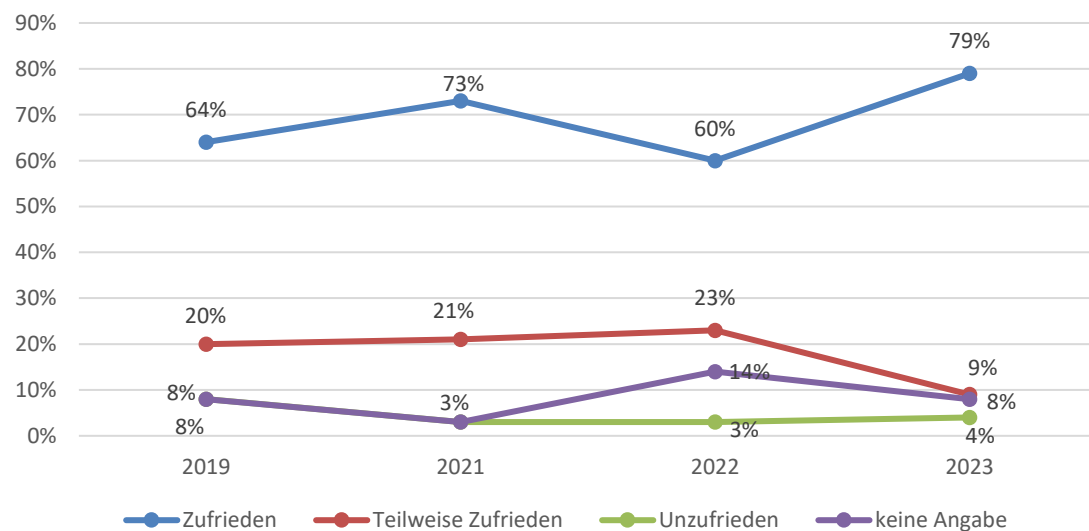


Tabelle 13: Frage 3.3 im Vergleich 2019/2021-2023

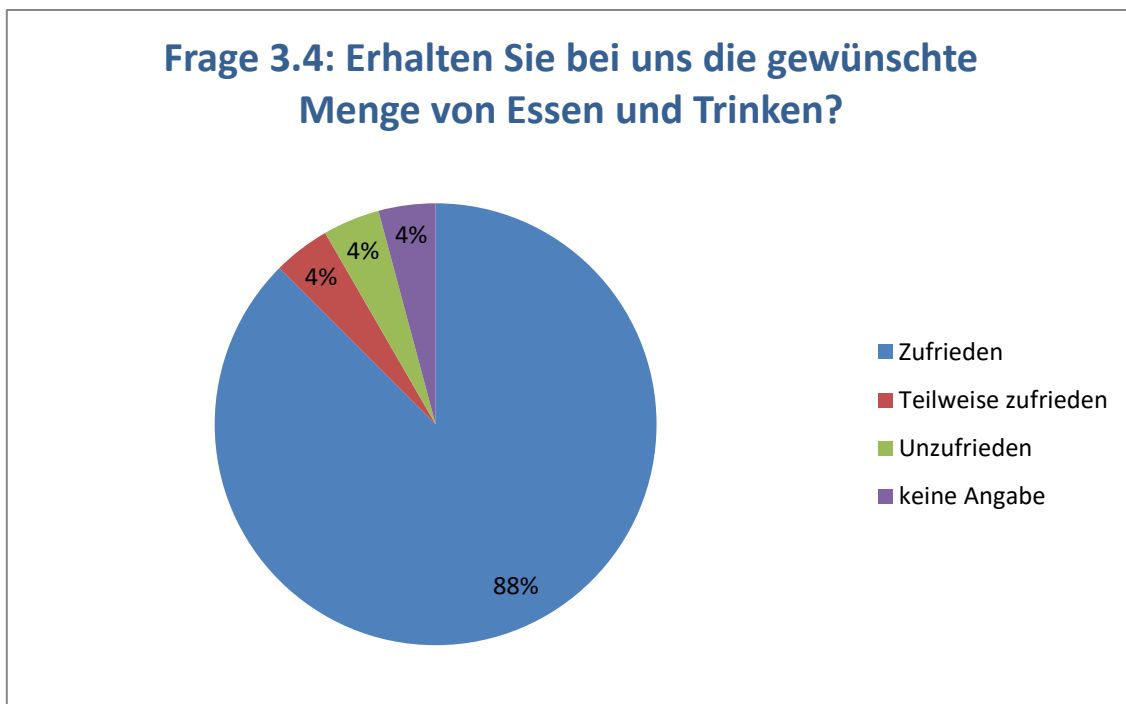


Abbildung 14: Ergebnis 2023 Frage 3.4

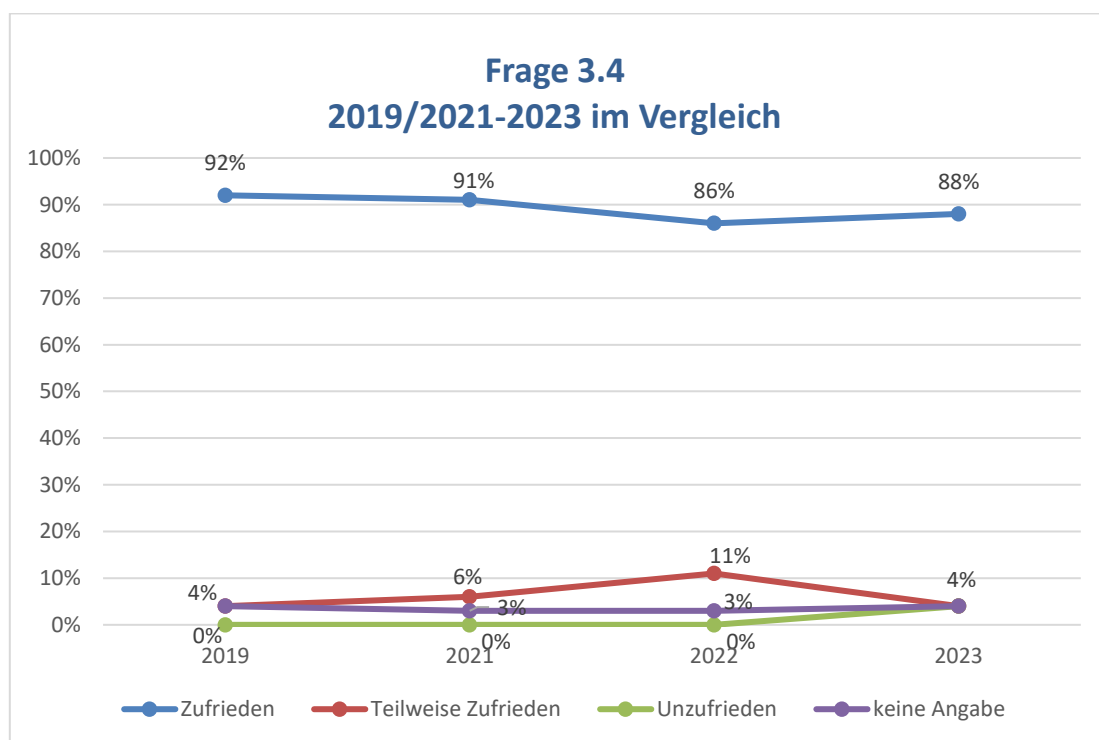


Tabelle 14: Frage 3.4 im Vergleich 2019/2021-2023

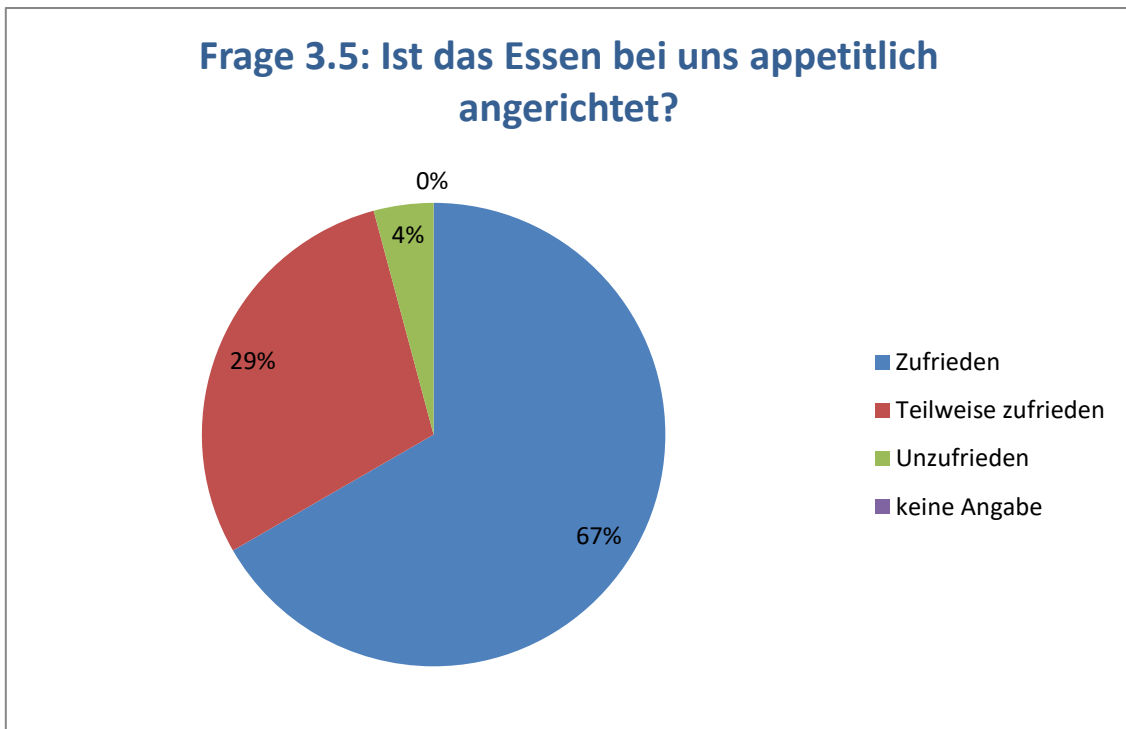


Abbildung 15: Ergebnis 2023 Frage 3.5

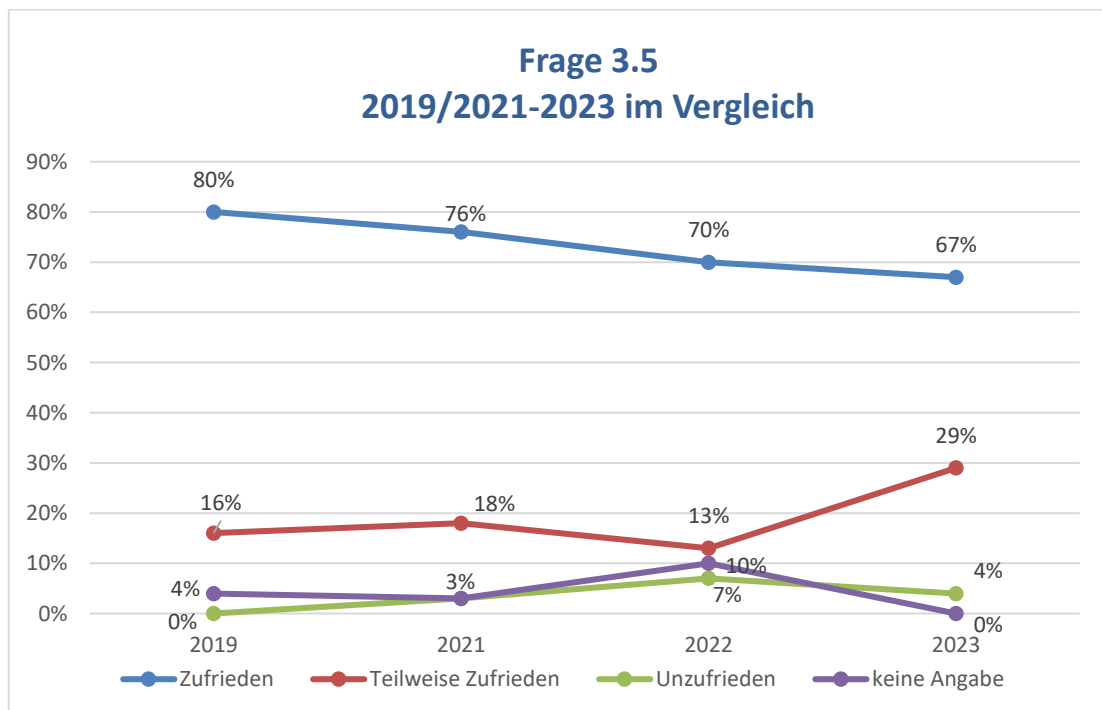


Tabelle 15: Frage 3.5 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 3.6: Wird Ihnen bei der Versorgung von Essen und Trinken genügend Zeit gewährt?

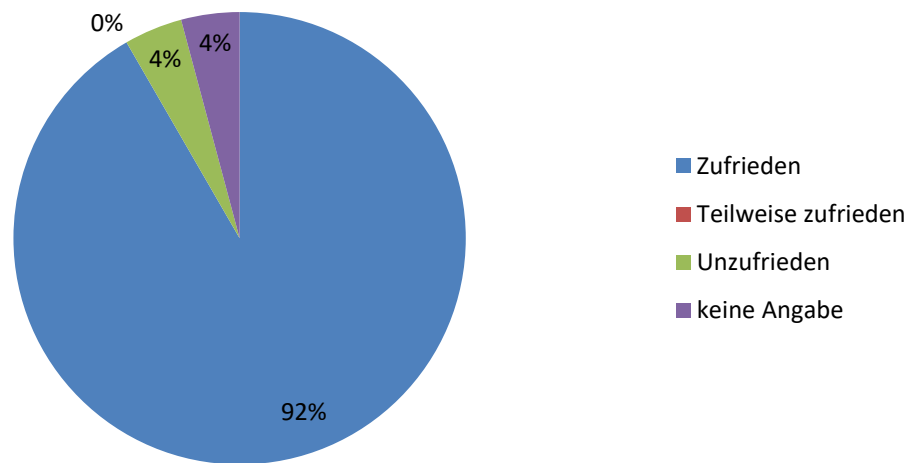


Abbildung 16: Ergebnis 2023 Frage 3.6

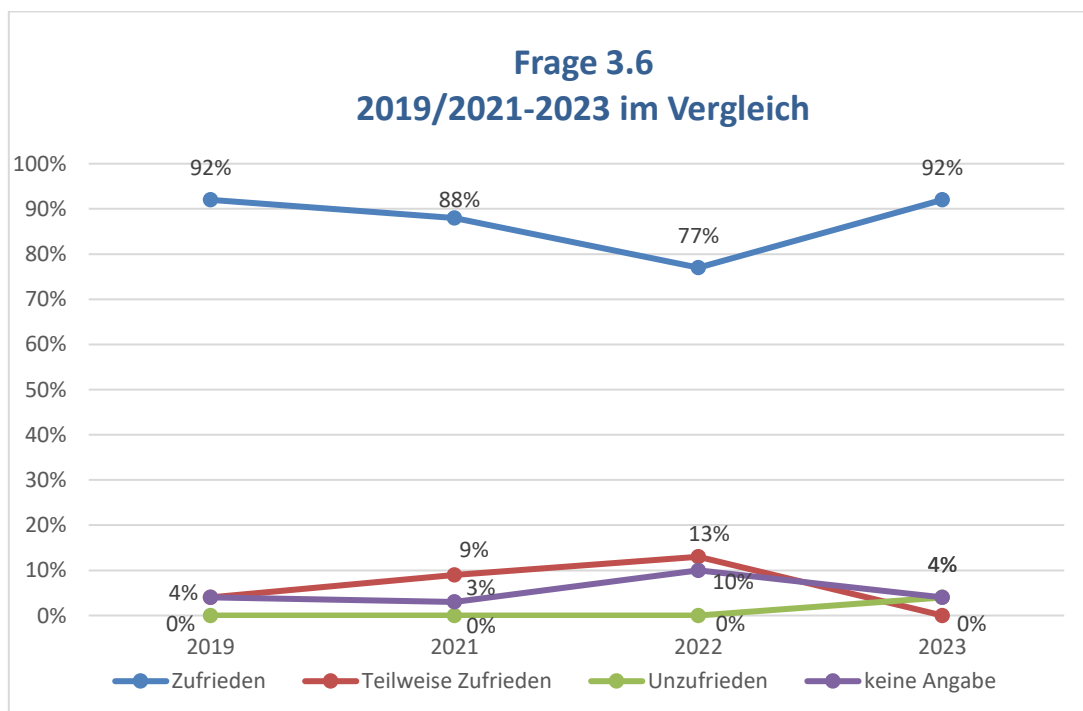


Tabelle 16: Frage 3.6 im Vergleich 2019/2021-2023

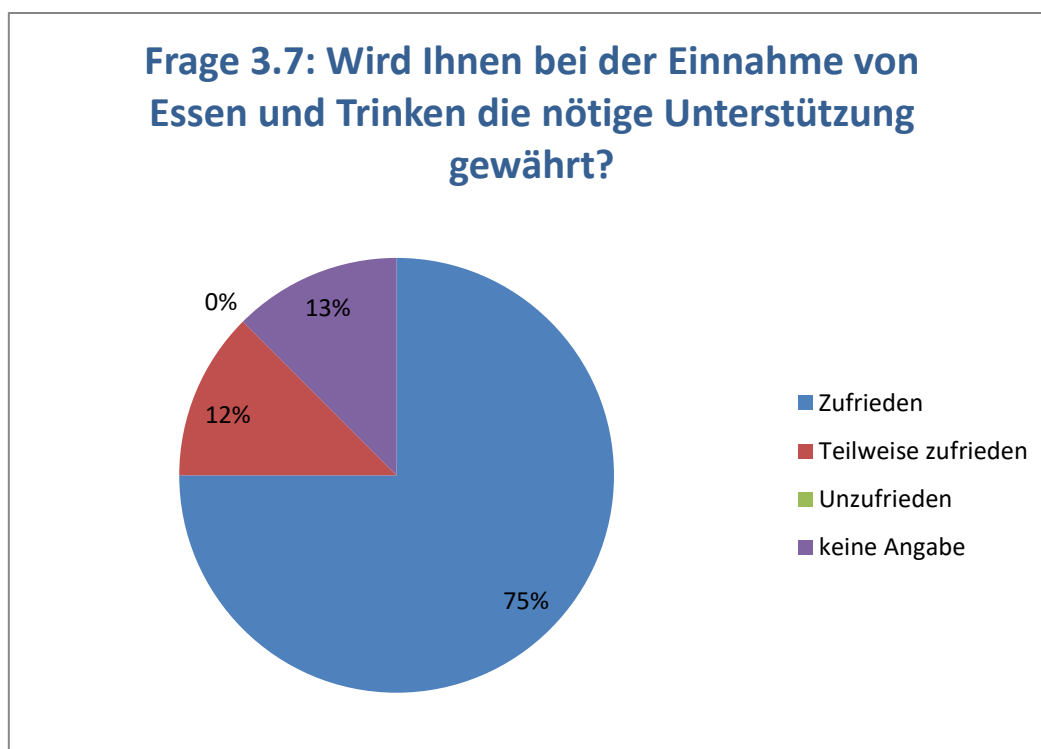


Abbildung 17: Ergebnis 2023 Frage 3.7

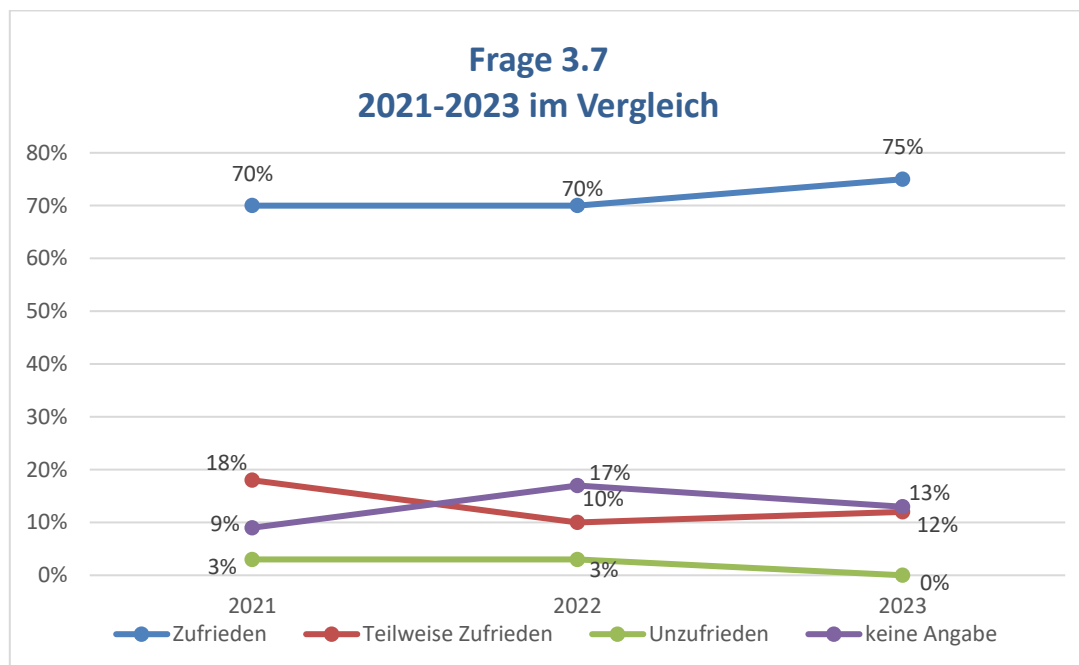


Tabelle 17: Frage 3.7 im Vergleich 2021-2023

Bemerkung: Aus der Bewohnerzufriedenheitsumfrage aus 2019 ist keine Vergleichsfrage vorhanden.

2.4 Bewertung unseres Betreuungsangebots und unserer Veranstaltungen

Die Kategorie vier wurde inhaltlich mit vier Fragen erhoben und hat die untenstehenden Ergebnisse erzielt:

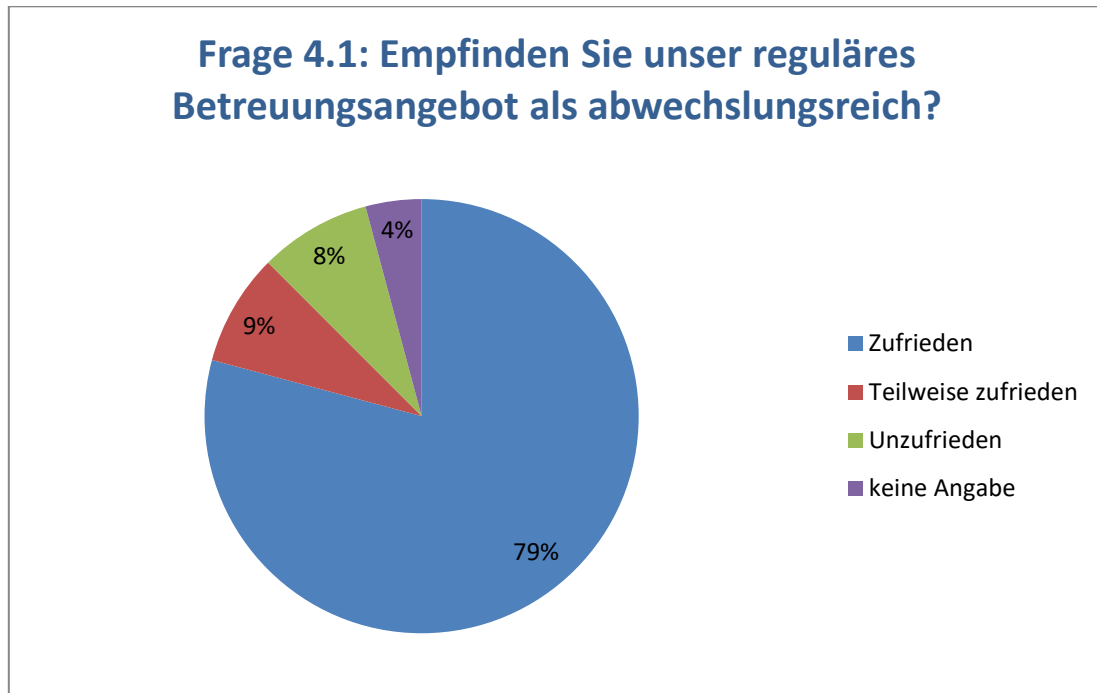


Abbildung 18: Ergebnis 2023 Frage 4.1

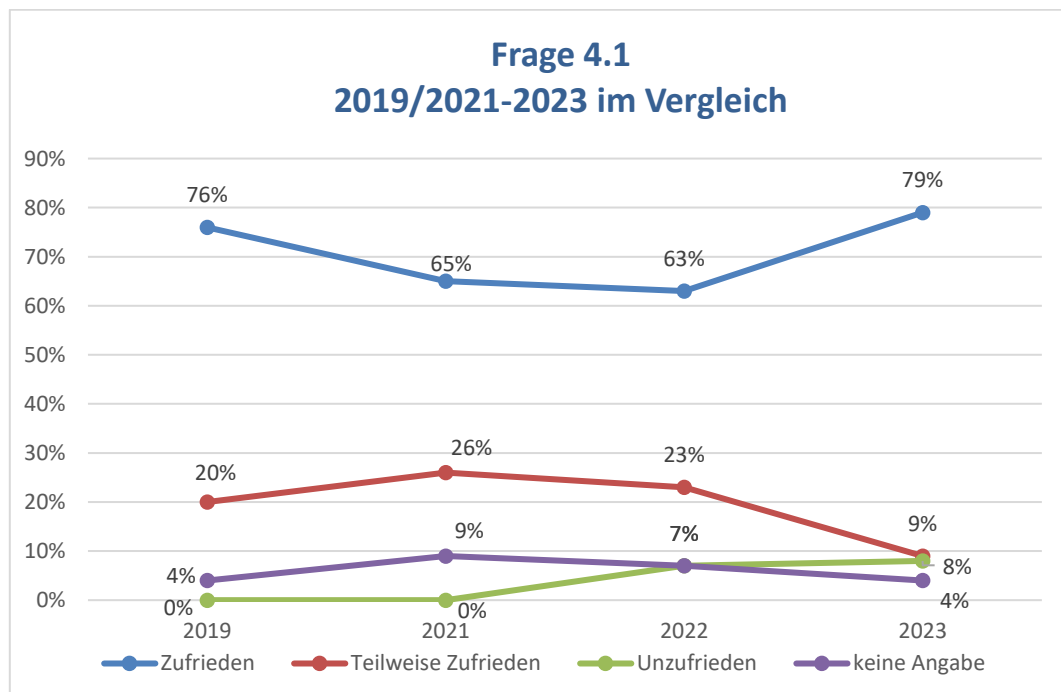


Tabelle 18: Frage 4.1 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 4.2: Finden Sie in unserem regulärem Betreuungsangebot Angebote, die Ihnen gefallen?

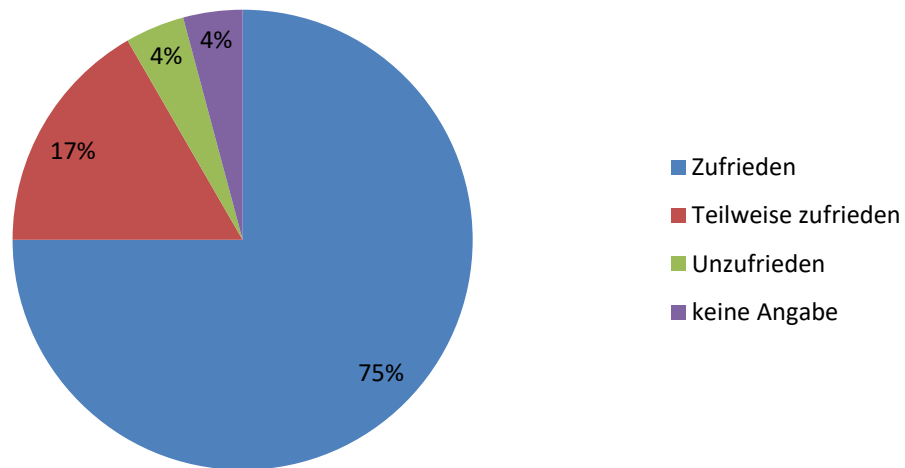


Abbildung 19: Ergebnis 2023 Frage 4.2

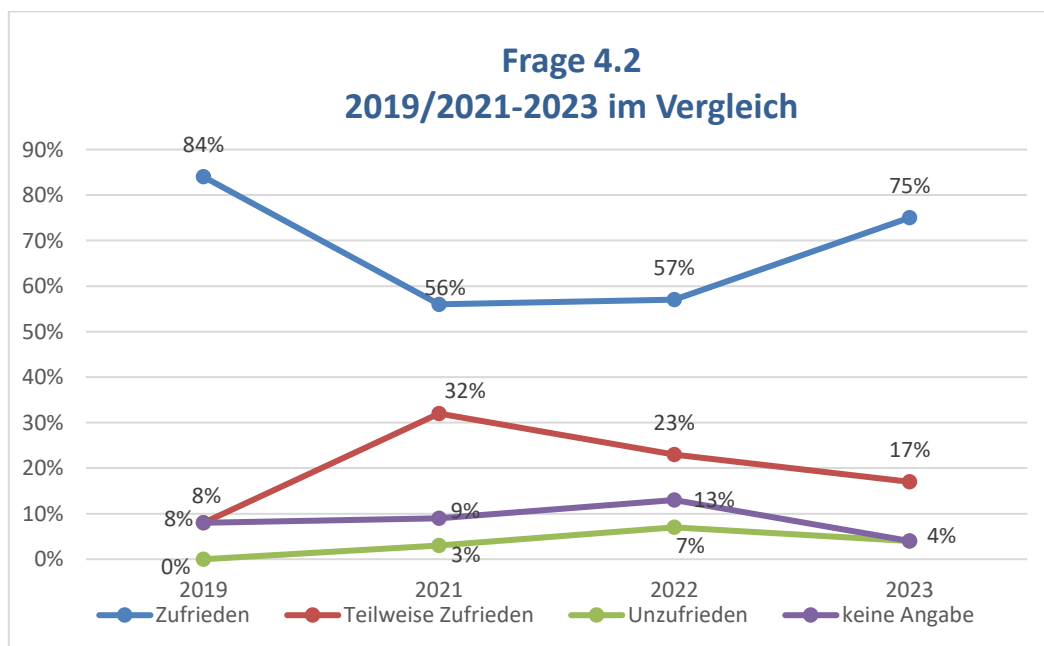


Tabelle 19: Frage 4.2 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 4.3: Fühlen Sie sich ausreichend über unser Betreuungsangebot informiert?

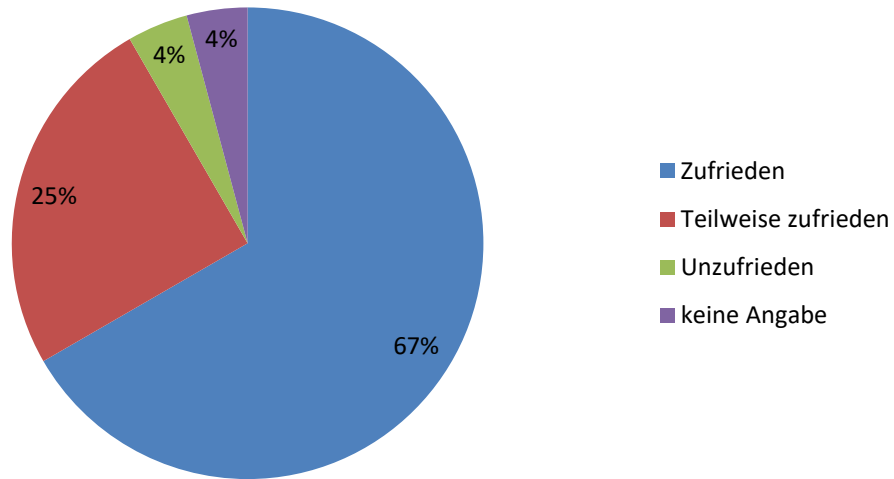


Abbildung 20: Ergebnis 2023 Frage 4.3

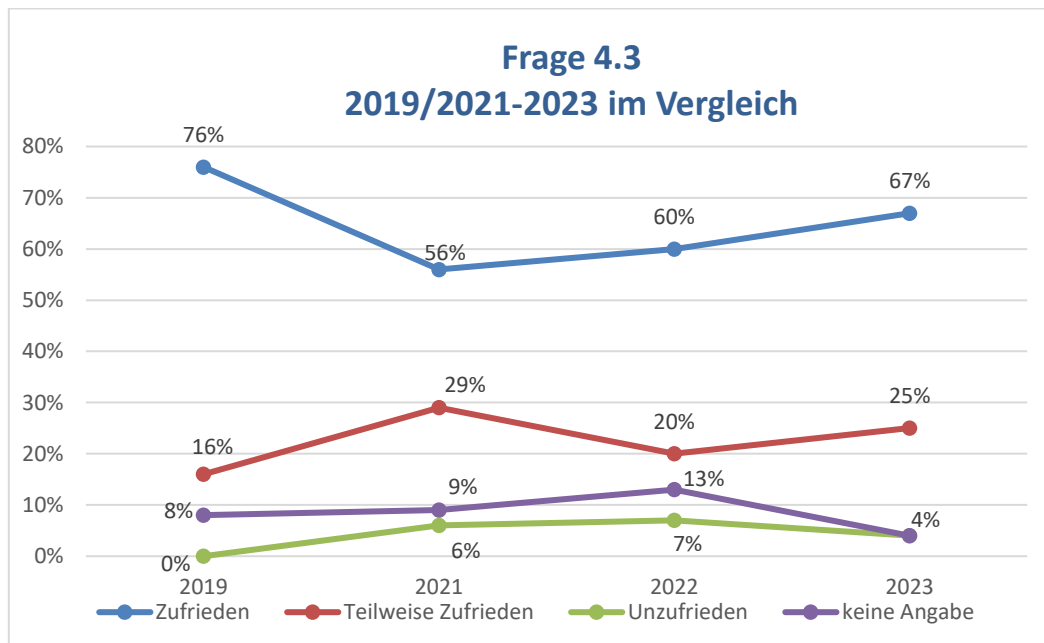


Tabelle 20: Frage 4.3 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 4.4: Sind die (auf Grund der Corona Pandemie) zusätzlichen geschaffenen Angebote der Einzelaktivitäten nach Ihren Wünschen ausgerichtet?

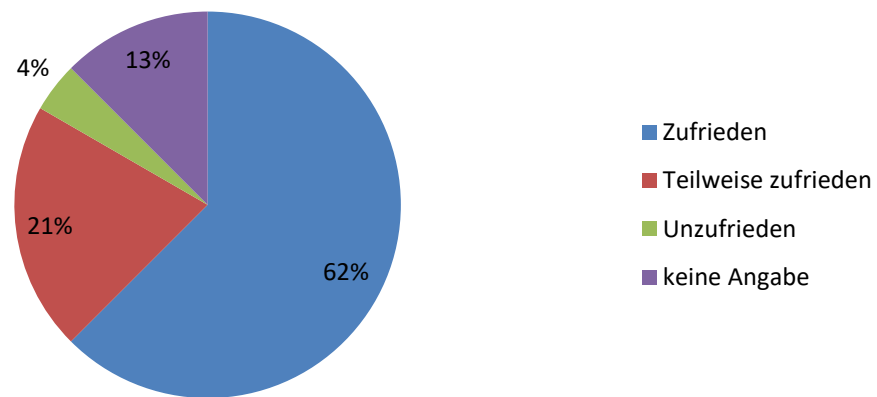


Abbildung 21: Ergebnis 2023 Frage 4.4

**Frage 4.4
2021-2023 im Vergleich**

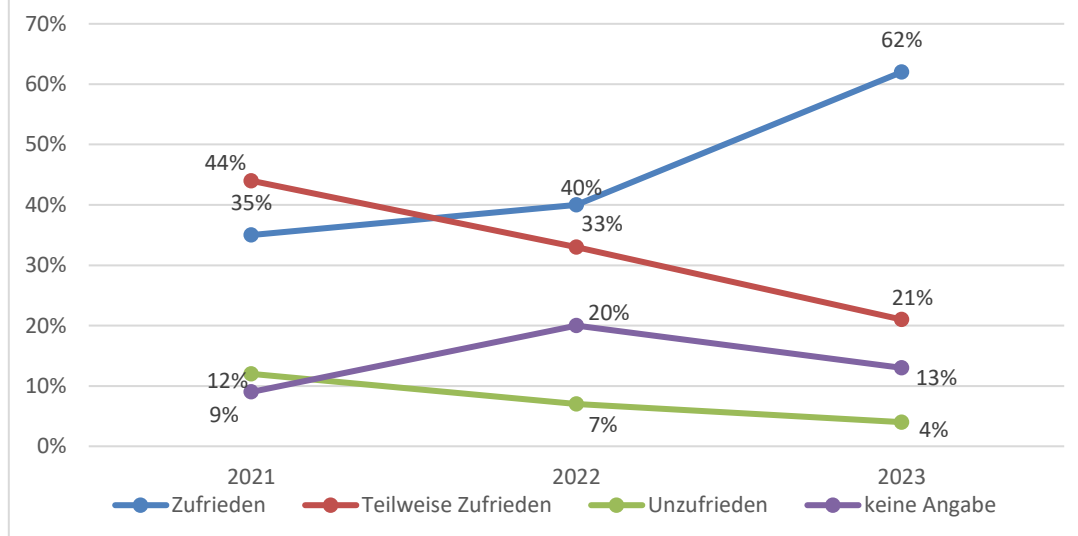


Tabelle 21: Frage 4.4 im Vergleich 2021-2023

Bemerkung: Aus der Bewohnerzufriedenheitsumfrage aus 2019 ist keine Vergleichsfrage vorhanden

2.5 Bewertung von Räumlichkeiten, Sauberkeit und Umgang mit Wäsche

Die fünfte Kategorie wurde in insgesamt fünf Fragen abgefragt.

Die nachfolgenden Kreisdiagramme veranschaulichen das Ergebnis der Befragung im Bereich „Räumlichkeiten, Sauberkeit und Umgang mit Wäsche“:

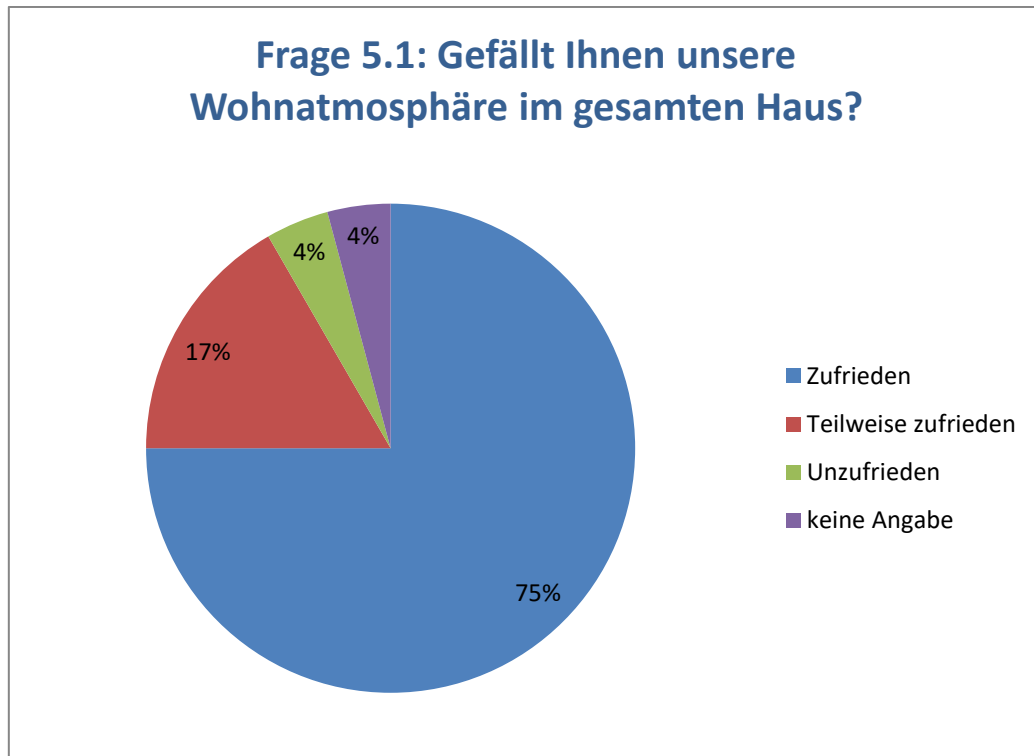


Abbildung 22: Ergebnis 2023 Frage 5.1

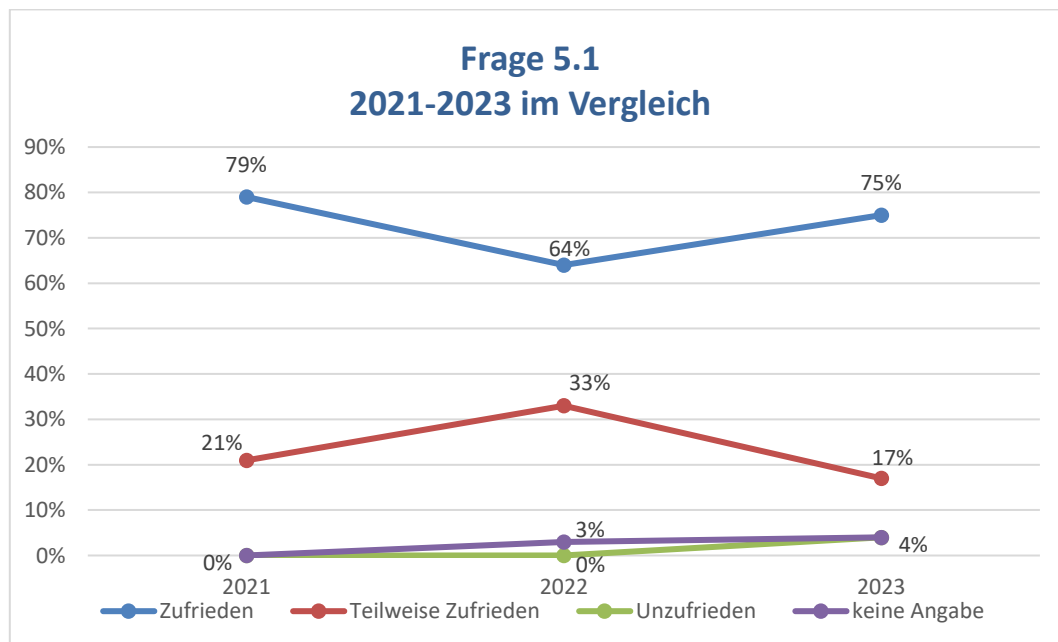


Tabelle 22: Frage 5.1 im Vergleich 2021-2023

Bemerkung: Aus der Bewohnerzufriedenheitsumfrage aus 2019 ist keine Vergleichsfrage vorhanden.

Frage 5.2: Werden Ihre Räumlichkeiten zufriedenstellend gesäubert?

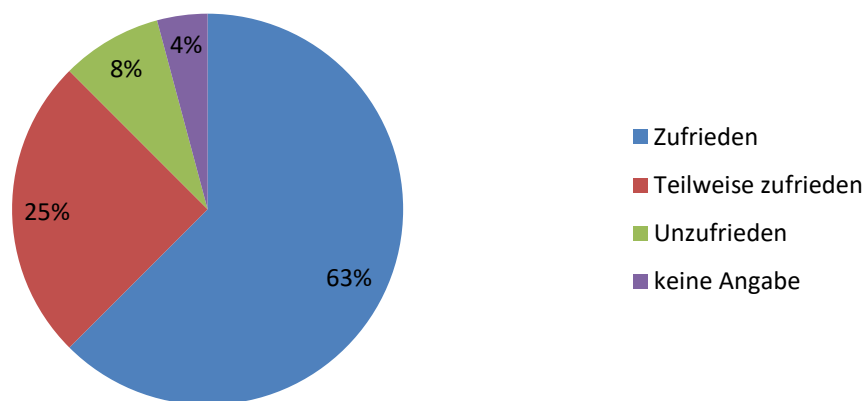


Abbildung 23: Ergebnis 2023 Frage 5.2

Frage 5.2 2019/2021-2023 im Vergleich

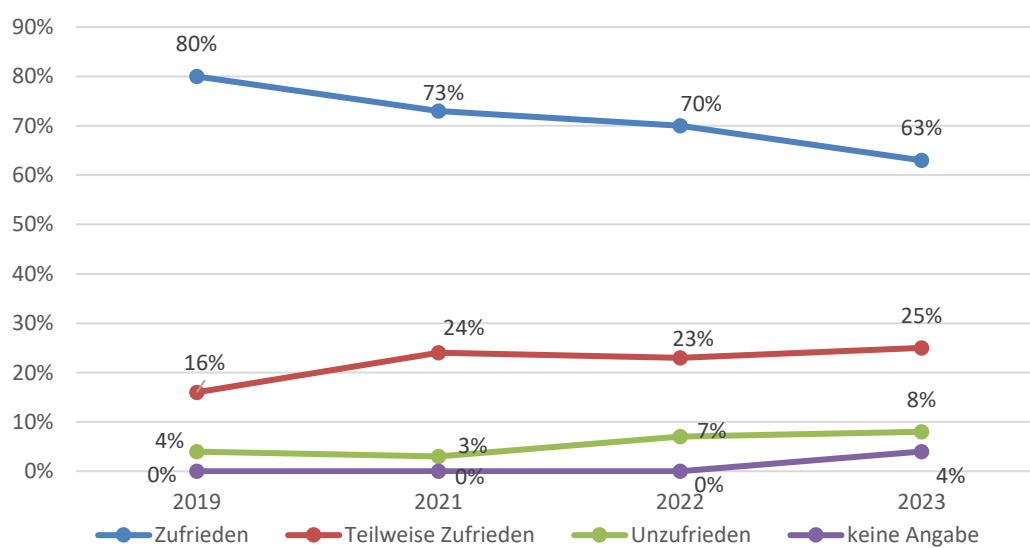


Tabelle 23: Frage 5.2 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 5.3: Sind Sie mit der Sauberkeit im Pflegezentrum zufrieden?

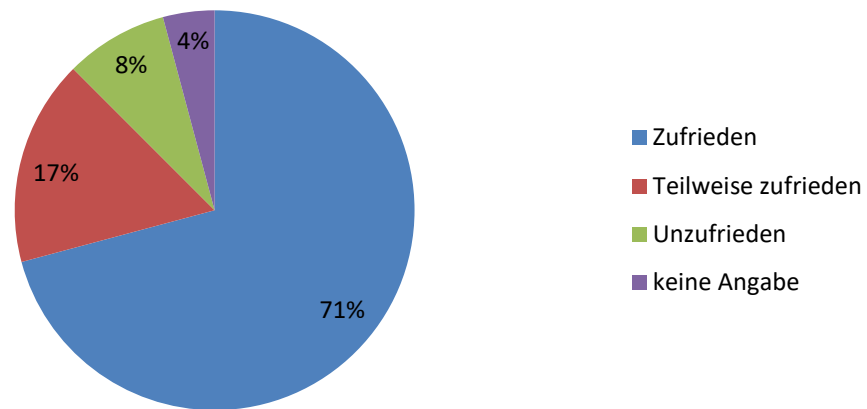


Abbildung 24: Ergebnis 2023 Frage 5.3

Frage 5.3 2019/2021-2023 im Vergleich

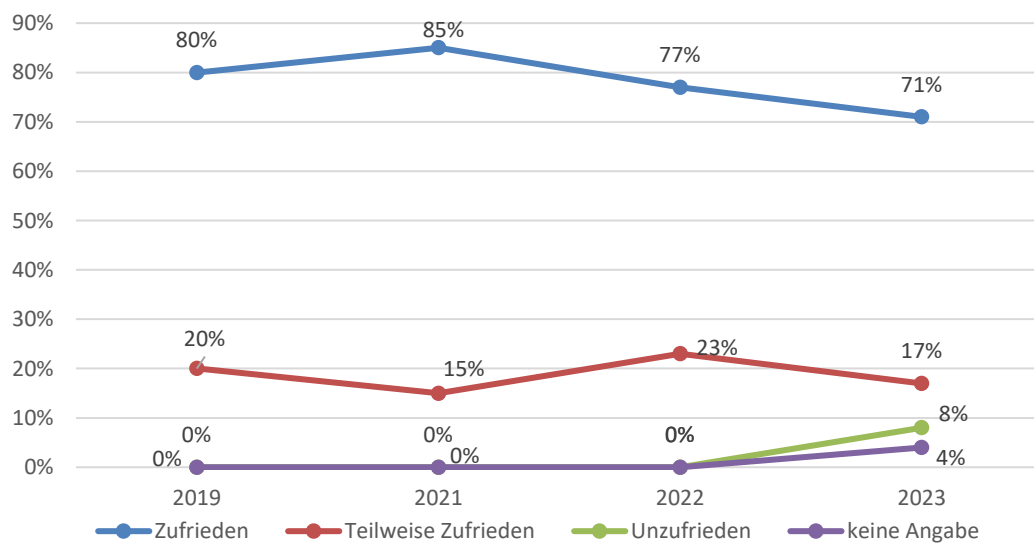


Tabelle 24: Frage 5.3 im Vergleich 2019/2021-2023

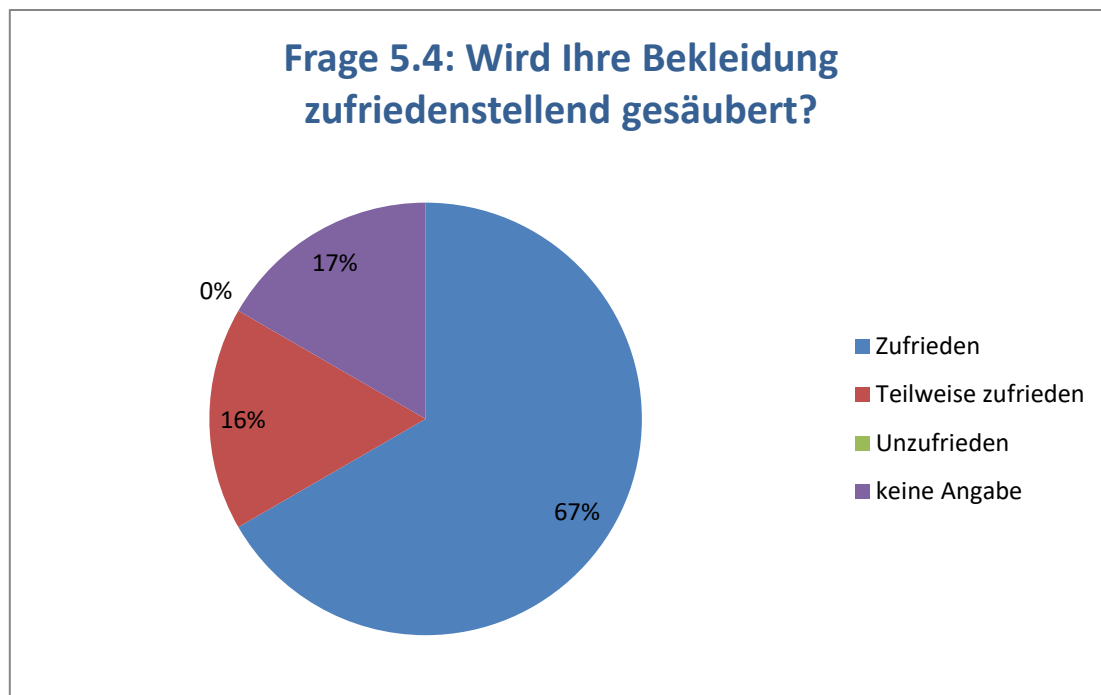


Abbildung 25: Ergebnis 2023 Frage 5.4

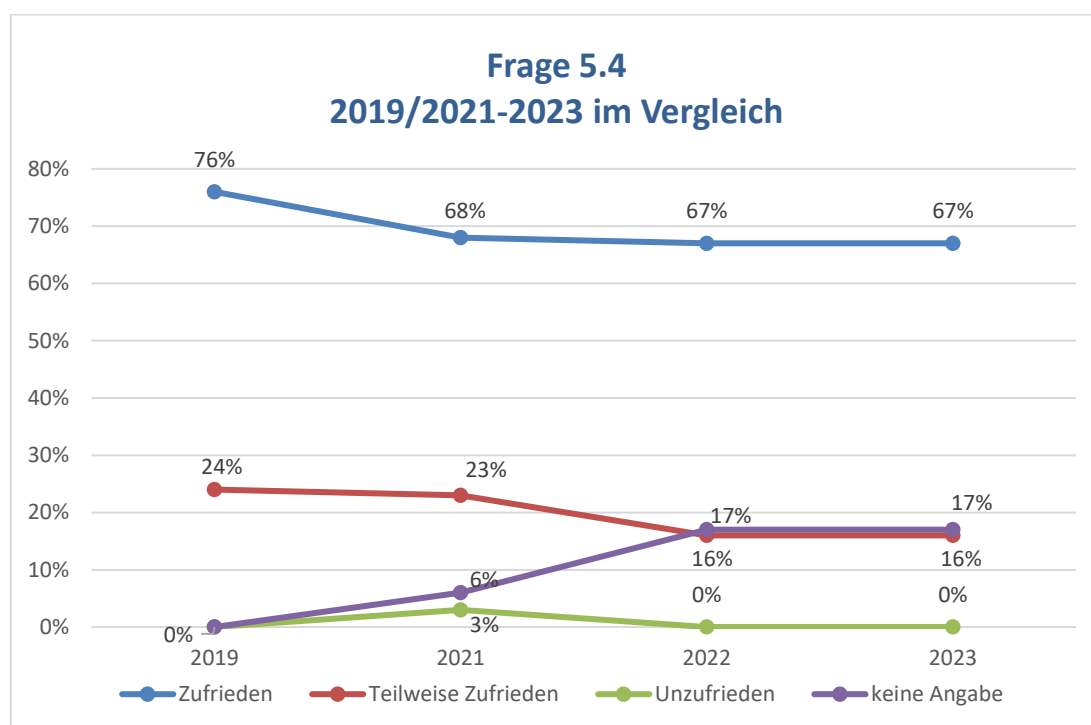


Tabelle 25: Frage 5.4 im Vergleich 2019/2021-2023

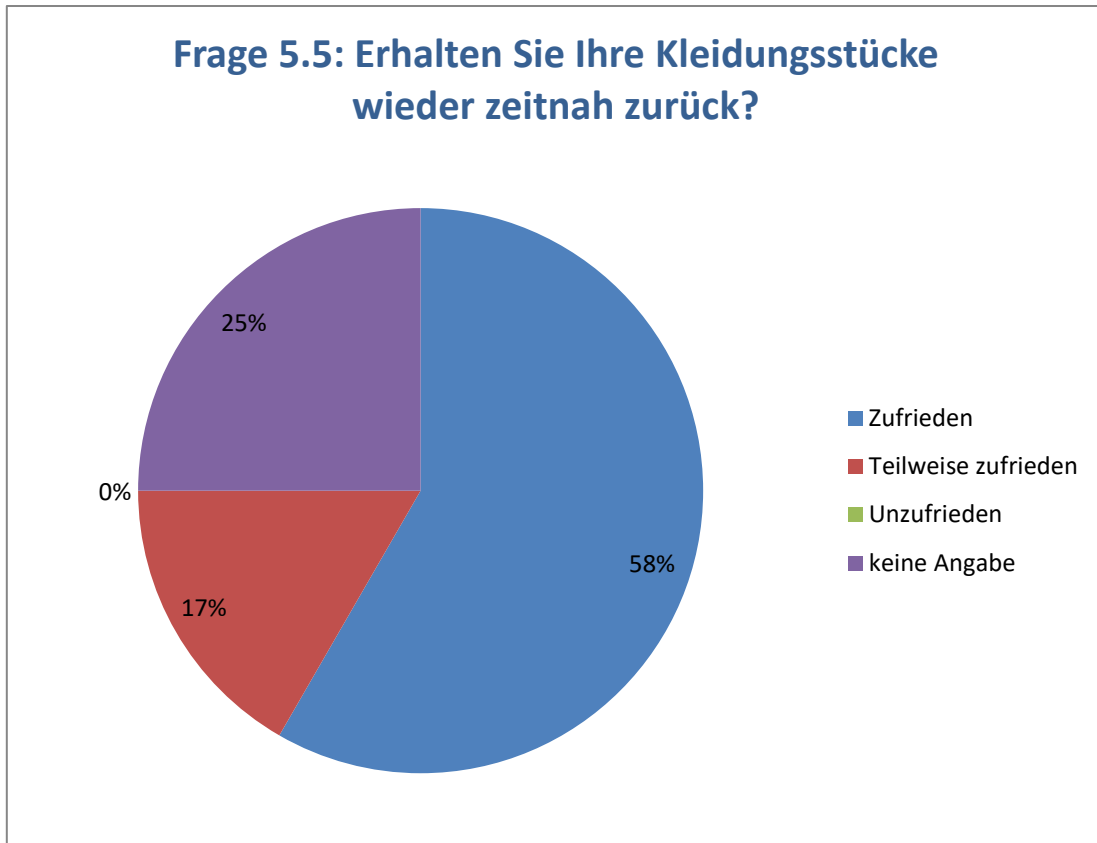


Abbildung 26: Ergebnis 2023 Frage 5.5

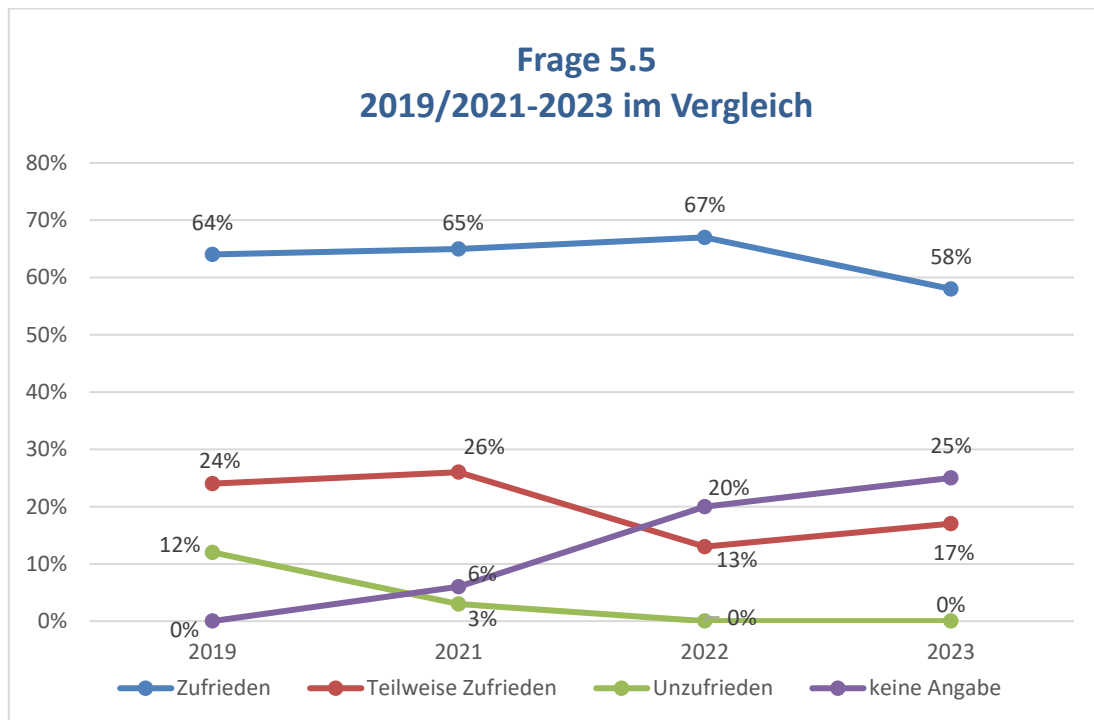


Tabelle 26: Frage 5.5 im Vergleich 2019/2021-2023

2.6 Bewertung unserer Verwaltung

Der Bereich „Bewertung unserer Verwaltung“ wurde mit vier Fragen erhoben. Vergleichswerte aus 2019 liegen nur zum Teil vor.

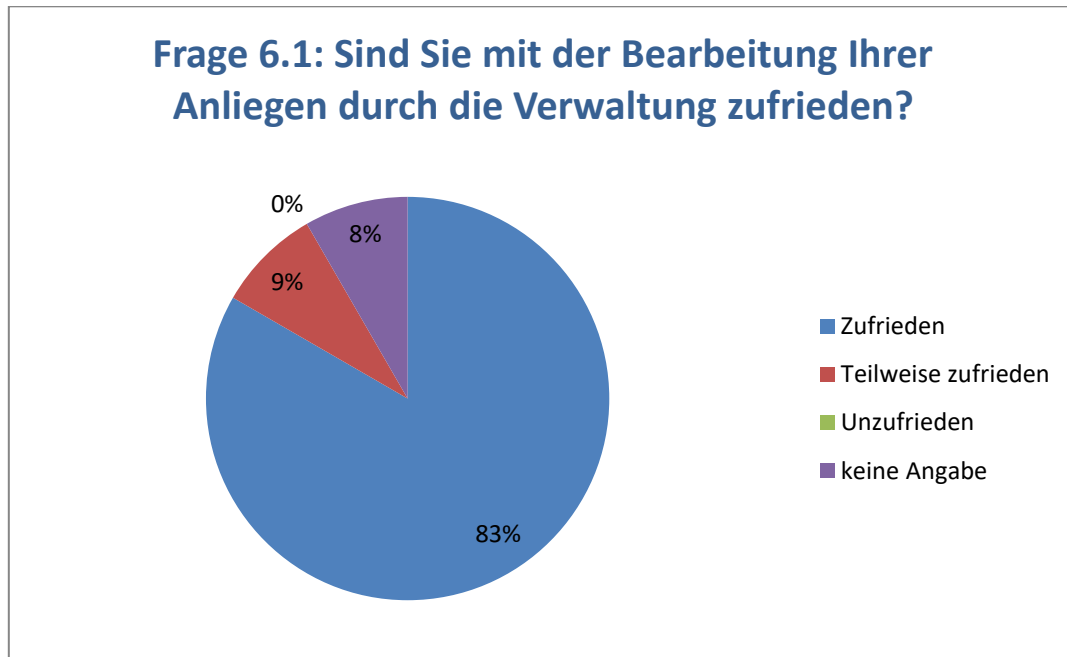


Abbildung 27: Ergebnis 2023 Frage 6.1

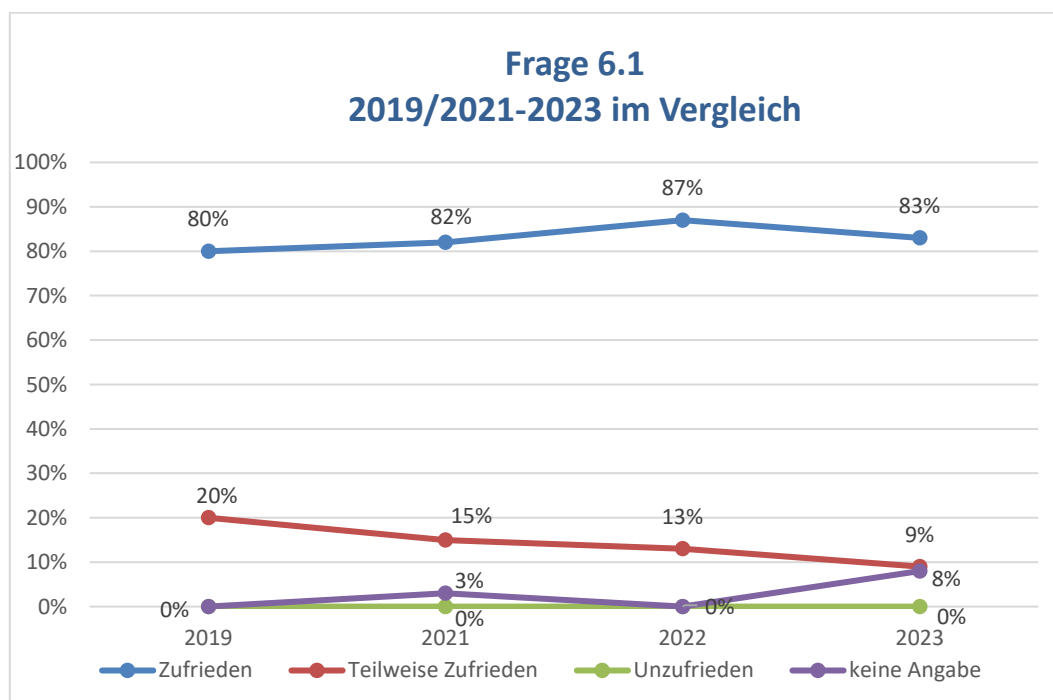


Tabelle 27: Frage 6.1 im Vergleich 2019/2021-2023

Frage 6.2: Ist die Informationsweitergabe der Verwaltung verständlich und ausreichend?

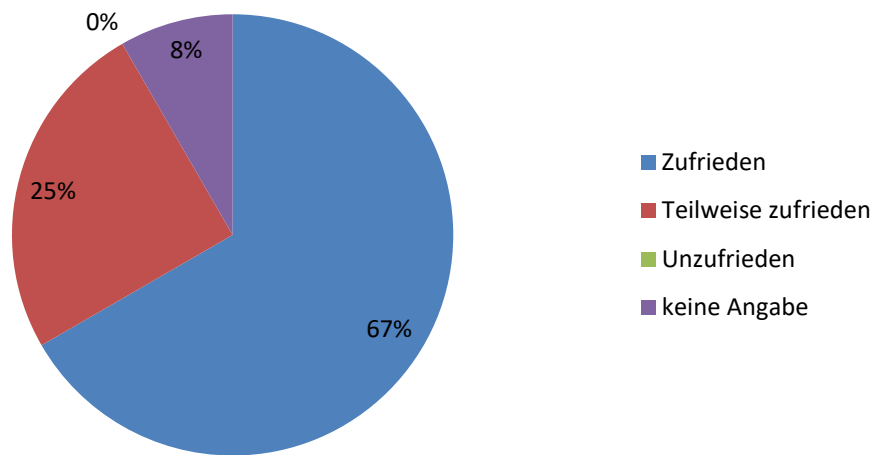


Abbildung 28: Ergebnis 2023 Frage 6.2

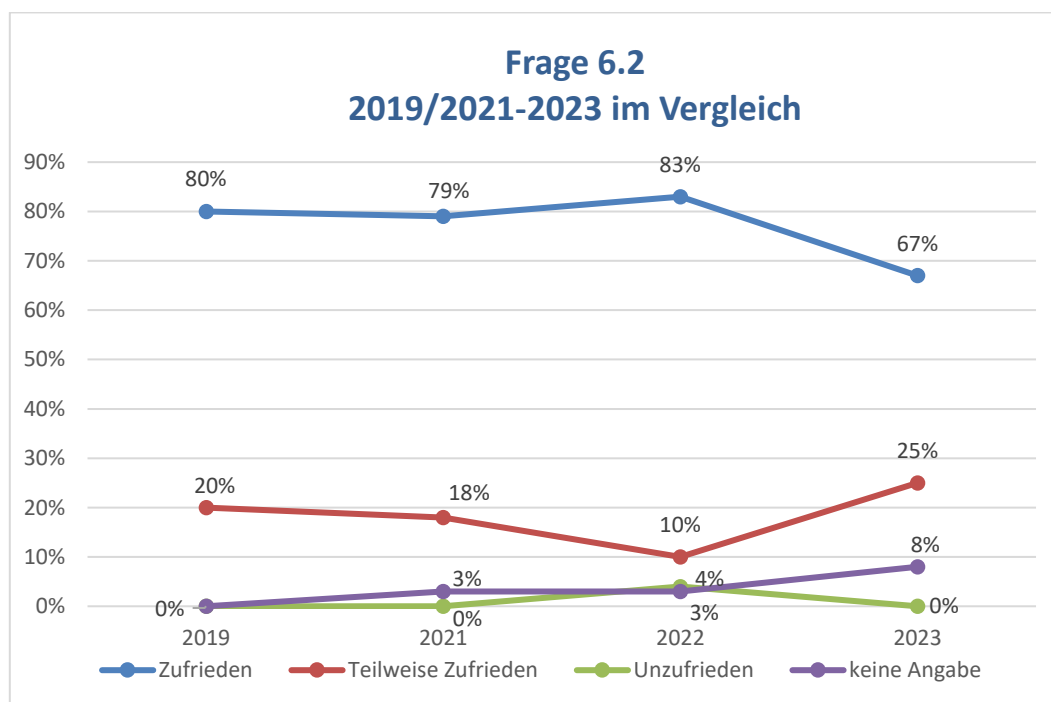


Tabelle 27: Frage 6.2 im Vergleich 2019/2021-2023

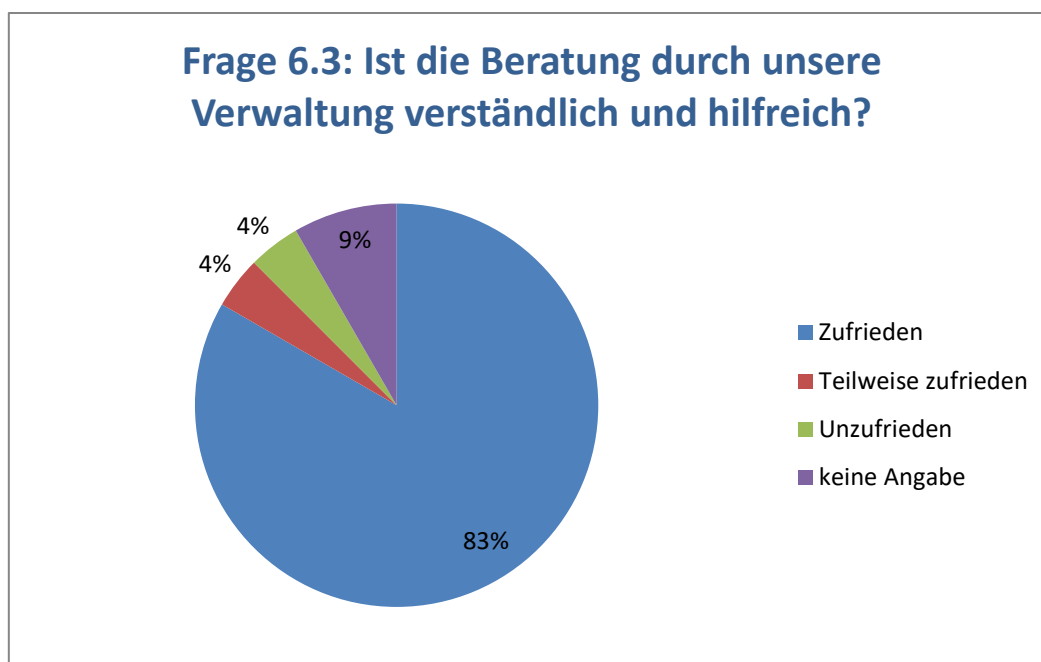


Abbildung 29: Ergebnis 2023 Frage 6.3

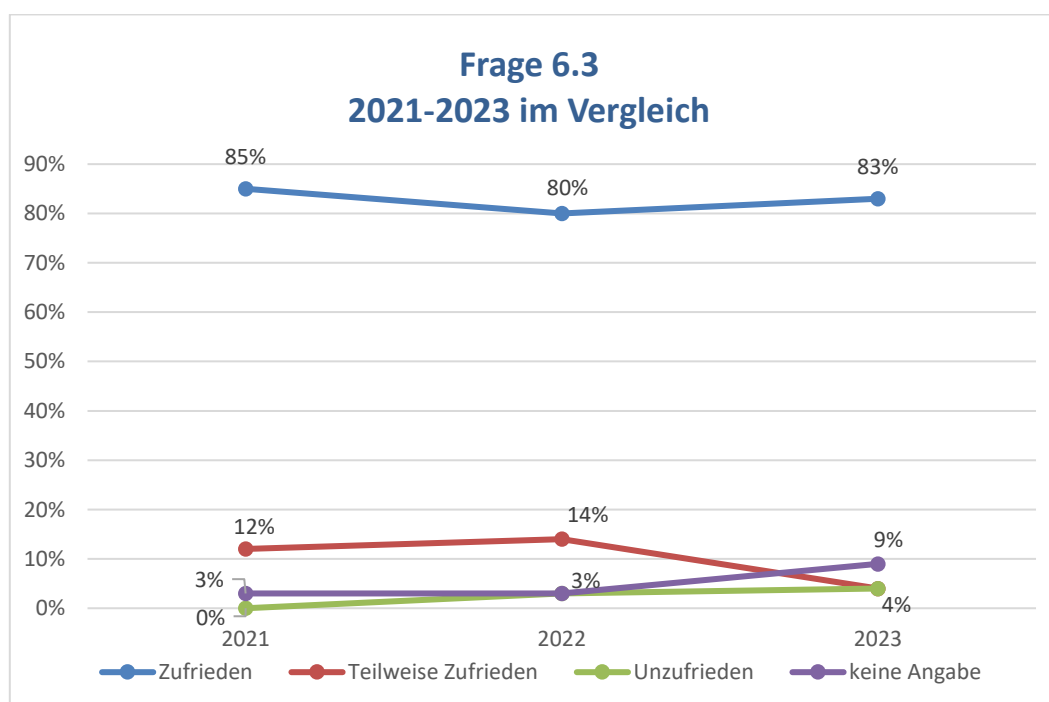


Tabelle 28: Frage 6.3 im Vergleich 2021-2023

Bemerkung: Aus der Bewohnerzufriedenheitsumfrage aus 2019 ist keine Vergleichsfrage vorhanden.

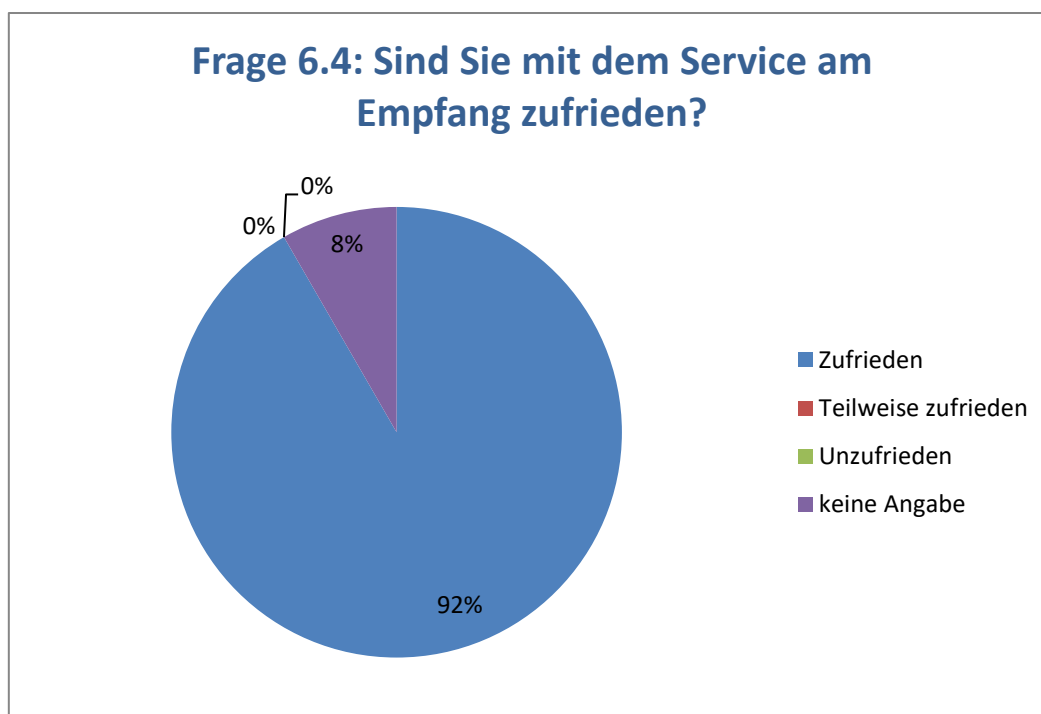


Abbildung 30: Ergebnis 2023 Frage 6.4

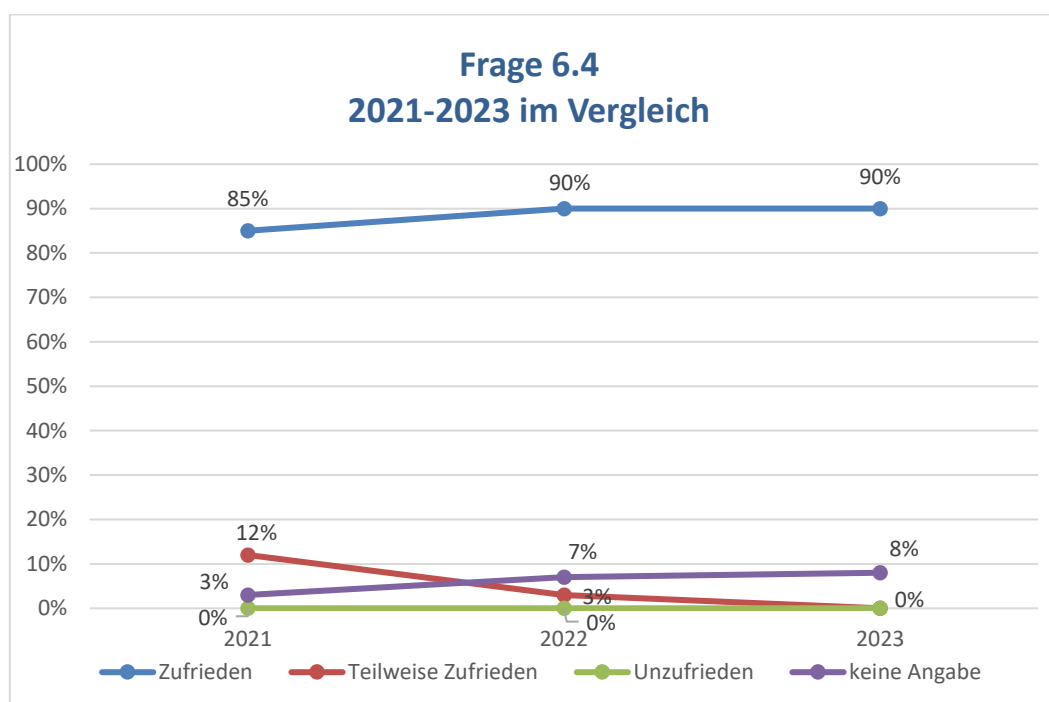


Tabelle 29: Frage 6.4 im Vergleich 2021-2023

Bemerkung: Aus der Bewohnerzufriedenheitsumfrage aus 2019 ist keine Vergleichsfrage vorhanden.

2.7 Gesamtbeurteilung über unsere Pflegeeinrichtung

Der letzte Bereich und somit die letzte Frage sollen ein Gesamtüberblick über die allgemeine Zufriedenheit der stationären Bewohner und Bewohnerinnen bzw. deren Angehörigen oder Betreuer und Betreuerinnen im Pflegezentrum Astor- Stift geben:

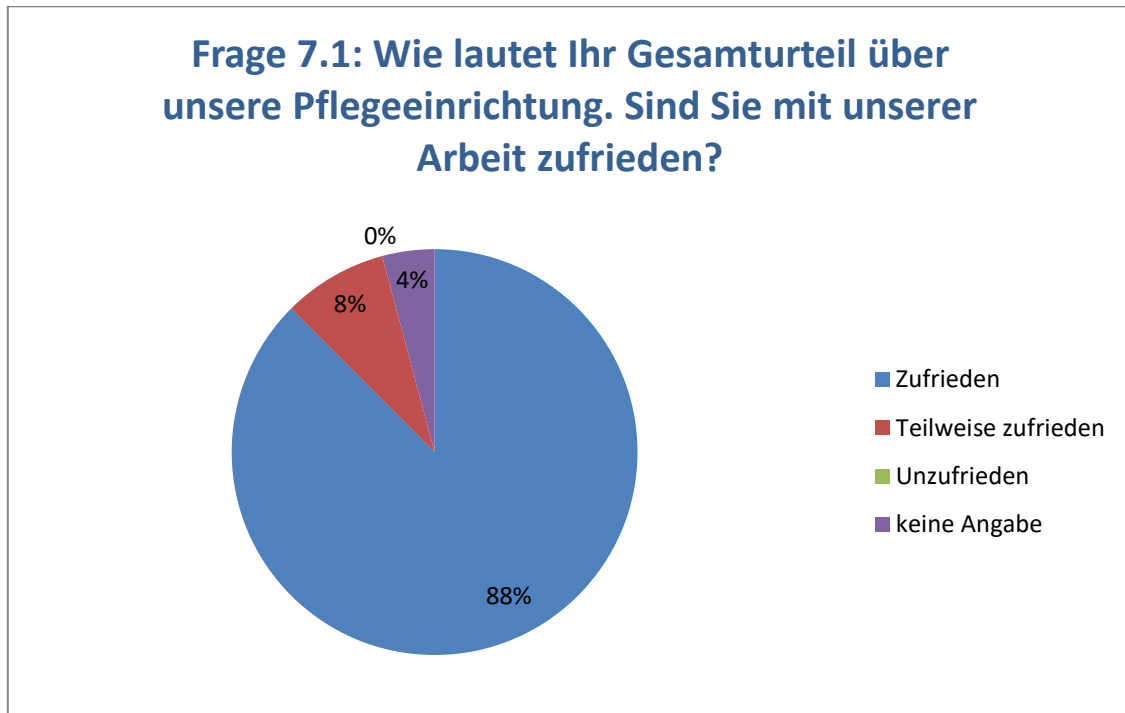


Abbildung 31: Ergebnis 2023 Frage 7.1

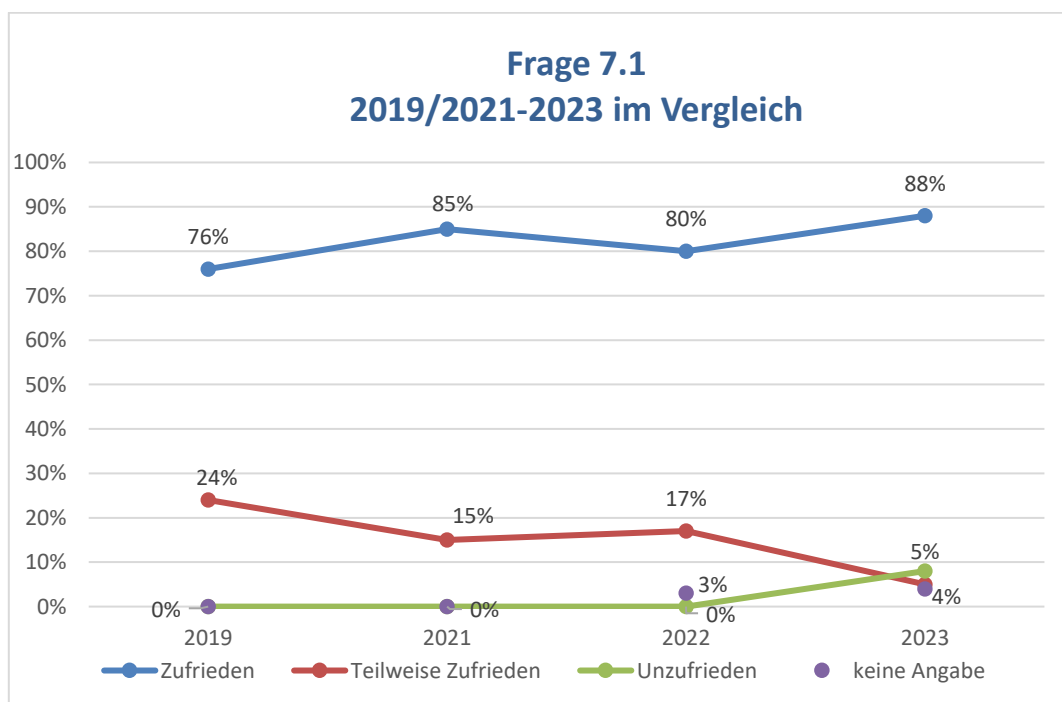


Tabelle 30: Frage 7.1 im Vergleich 2019/2021-2023

2.8 Ergebnisdarstellung der offenen Fragen

Am Ende des Fragebogens wurden zwei offene Fragenblöcke gestellt. Die Antworten dieser sind nachfolgend als direkte Zitate zu finden, da dies die Wertigkeit und Wichtigkeit der Aussagen widerspiegelt und frei von Interpretationen ist.

1. Was können wir an unserer Arbeit verbessern? Was würden Sie sich wünschen?

Pflege:

- Demente Bewohner nicht mit "Du" ansprechen. Man den Vornamen benutzen, aber mit "Sie" ansprechen. Das "Duzen" ist respektlos.
- Durch Personalmangel wird die Fähigkeit der Selbstständigkeit nur teilweise zufriedenstellend gefördert.
- Für meine Angehörige mehr Einzelbetreuung und Mithilfe bei einfachen Tätigkeiten.

Restauration:

- Nicht so viel Fertiggerichte und dass das Essen nicht in einer Soße "Schwimmt". Bei Gemüse oft mit zu viel "Mehlpampe" angedickt. Manchmal zu viel Salz am Essen.
- Mehr grünen Salat
- Mal schmeckt es sehr gut, mal nur mäßig.
- Bessere Würzung des Essens, weichere Kartoffeln und mehr Zwiebeln
- Zu wenige Frischkost
- Vegetarische Gerichte sind einseitig. Viele Gemüseburger u. Co. alles in Großküchen hergestellt. Das Gemüse ist immer in einer dicken Soße. Bitte Gemüse ohne Soße reichen, für den der es wünscht. Kartoffeln sind gelegentlich hart. Nachtisch wird öfters lieblos gereicht.

WD:

- Sauberkeit nur teilweise zufrieden unter dem Bett und in den Ecken.

Sonstiges:

- W-Lan
- Krankengymnasten, die vom Haus/Einrichtung in der Pflegeeinrichtung fest angestellt werden um regelmäßig mit den Bewohnern deren körperliche Beweglichkeit zu trainieren.
- Einbindung von Therapeuten

2. Was schätzen Sie am Meisten an unserer Arbeit?

- Reinigung der Kleidung: "Ganz Super!"
- Die freundliche Zuwendung der Mitarbeiter*innen :-)
- Den gesamten meist freundlichen Umgang mit dem Personal. Schlechte Laune hat jeder mal (ich auch)
- Die Atmosphäre ist immer freundlich. Das Singen schafft gute Laune. Pflegepersonal und Betreuungspersonal sind immer sehr freundlich und hilfsbereit. Die Tischdekoration im Foyer ist stets Saison-aktuell und geschmackvoll - auch in den einzelnen WGs.
- ALLES
- zuvorkommend und höflich
- Die Freundlichkeit, Im Grunde alles!
- Freundlicher Umgang mit den Bewohnern

- Ich schätze besonders, dass meine Angehörige mit Respekt und Geduld behandelt wird. Ich bewundere, wie wertschätzend alle Mitarbeiter:innen mit den Bewohner:innen umgehen.
- Das bunte Abwechslungsreiche Angebot (Programm); tolle musikalische Angebote zum Mitmachen
- Regelmäßige Gottesdienste (ansprechend, persönlich gestaltet)
- Salatsoßen haben sich verbessert. Kaltschale kommt bei Bewohnern gut an.

3 Zusammenfassung

Der Fragebogen wurde auf Grund, der nicht komplett ausgelasteten Belegung sowie der Kurzzeitpflegeplätze zum Zeitpunkt der Umfrage in einer Stückzahl von 69 statt üblichen 70 Exemplaren herausgegeben. Der Rücklauf der Bewohnerzufriedenheitsbefragung liegt deutlich unterhalb des Bereiches der Teilnahme des vergangenen Jahres und auch der Vorjahre.

Zusammenfassung der Bewertungen aller Kategorien im Vergleich 2019/2021-2023 (ohne Enthaltungen der Befragten):

Gesamtergebnis der Qualität unserer Mitarbeitenden

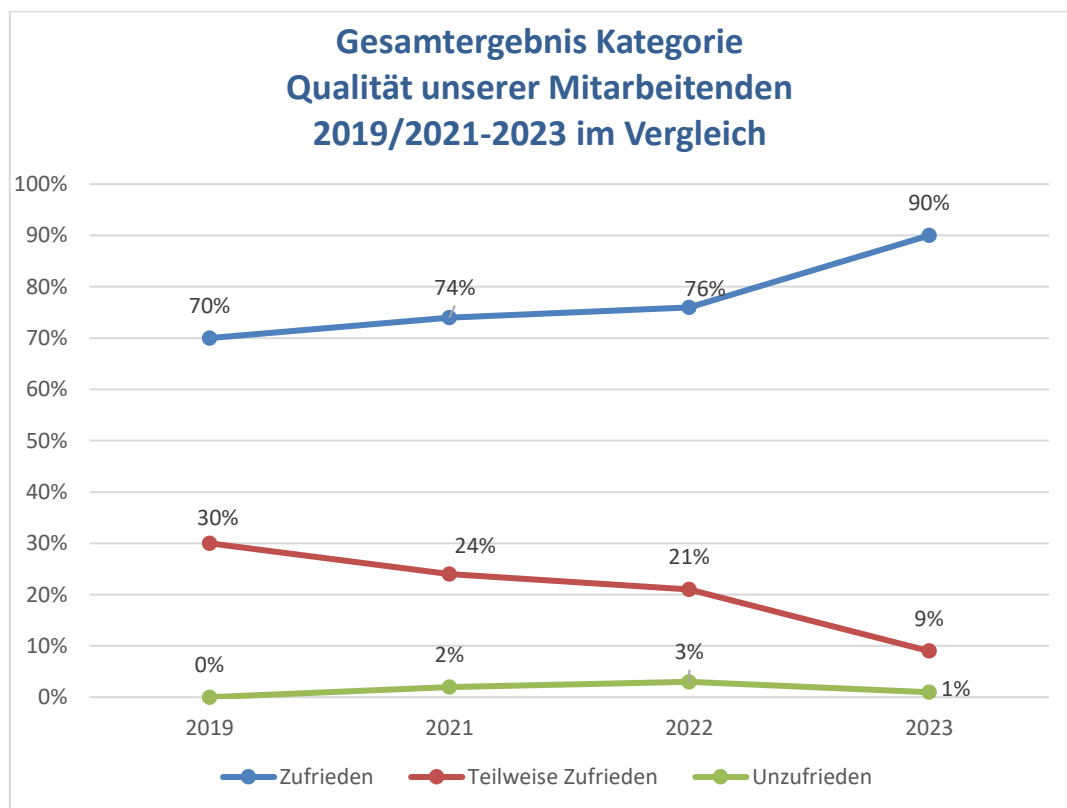


Tabelle 31: Gesamtergebnis Kategorie1 im Vergleich 2019/2021-2023

Gesamtergebnis der Qualität unserer Pflege

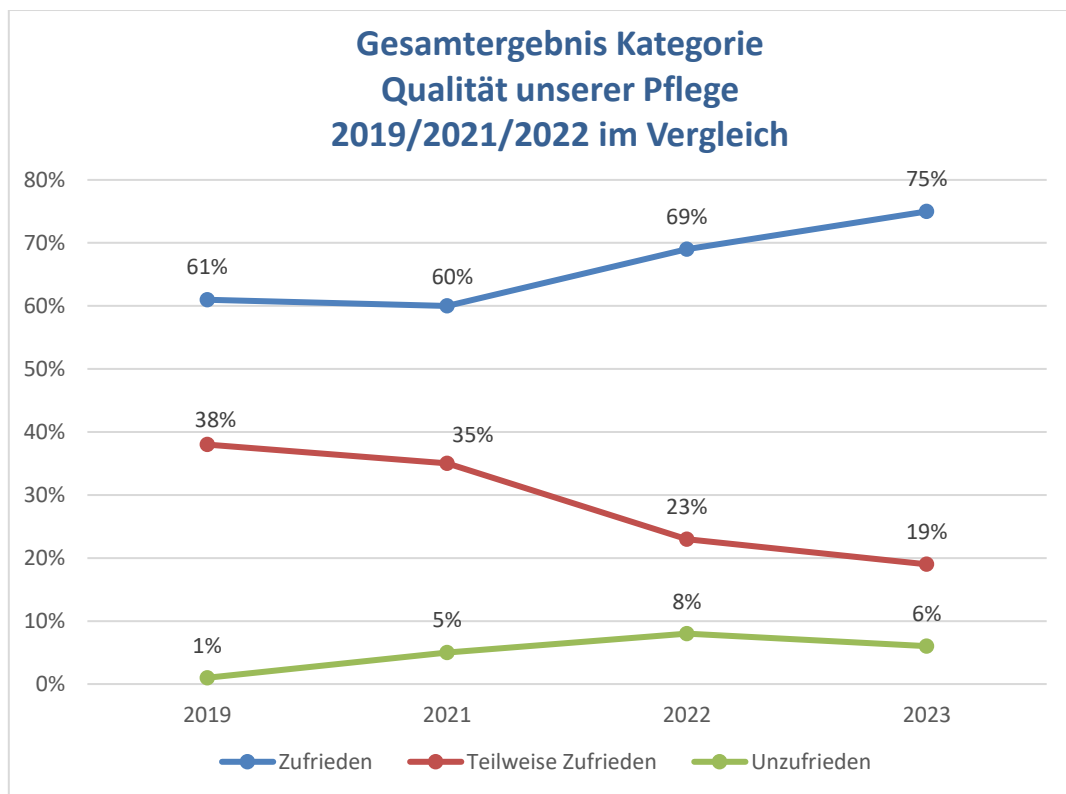


Tabelle 32: Gesamtergebnis Kategorie2 im Vergleich 2019/2021/2022

Gesamtergebnis der Qualität unserer Verpflegung

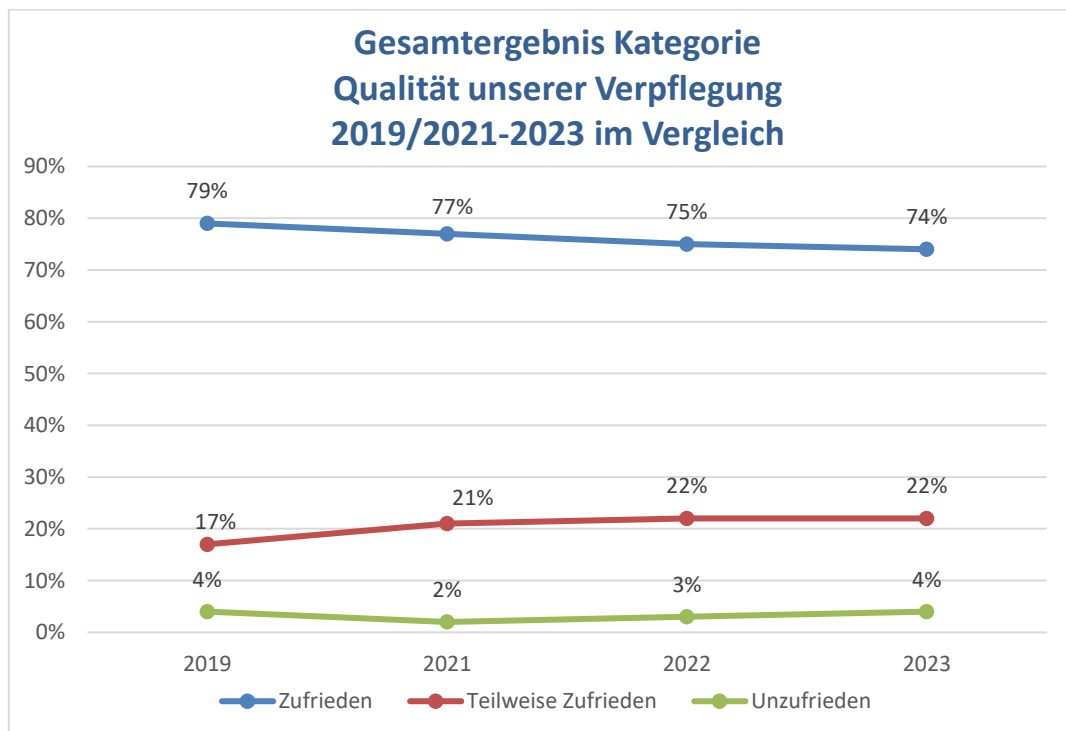


Tabelle 33: Gesamtergebnis Kategorie3 im Vergleich 2019/2021-2023

Gesamtergebnis der Qualität unseres Betreuungsangebots und unserer Veranstaltungen

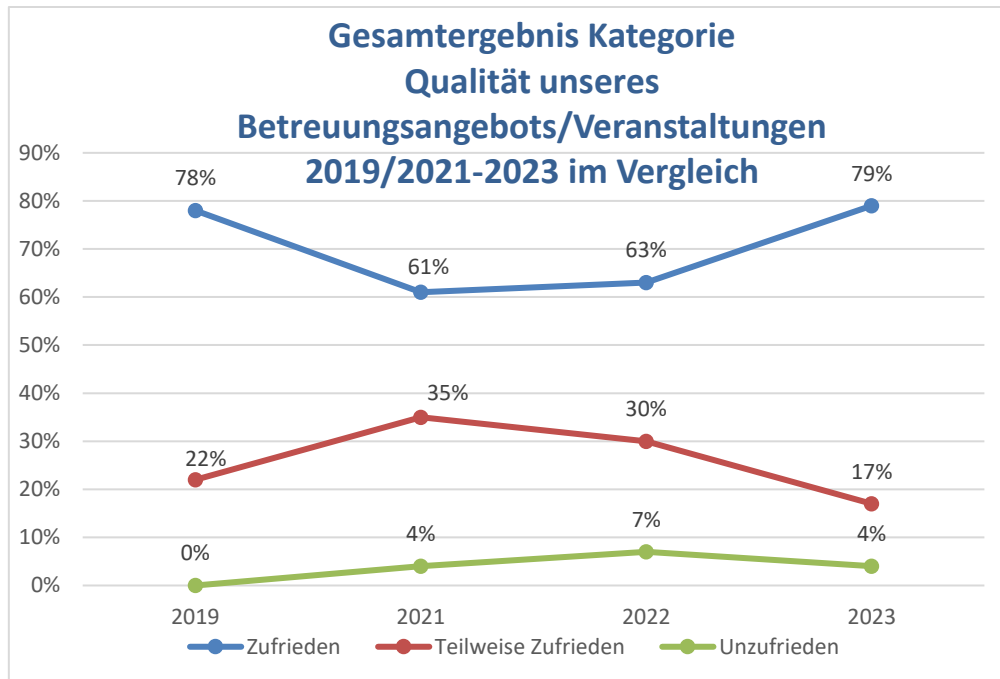


Tabelle 34: Gesamtergebnis Kategorie4 im Vergleich 2019/2021-2023

Gesamtergebnis der Qualität unserer Wohnatmosphäre, Sauberkeit und Umgang mit Wäsche

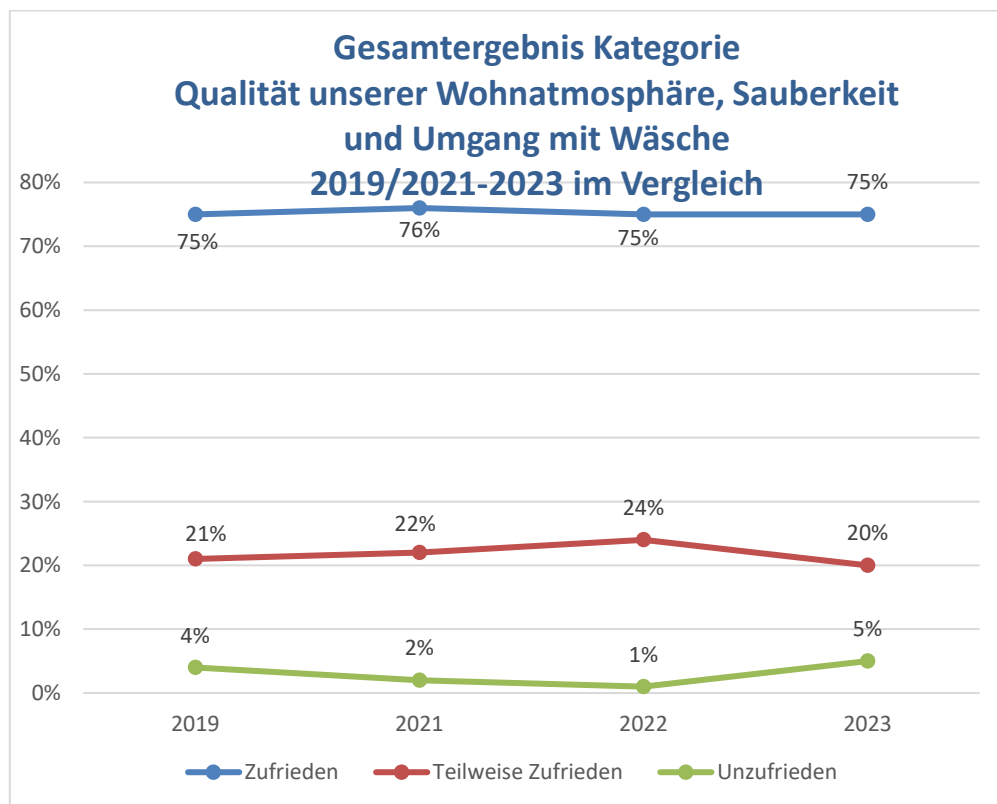


Tabelle 35: Gesamtergebnis Kategorie5 im Vergleich 2019/2021-2023

Gesamtergebnis der Qualität unserer Verwaltung

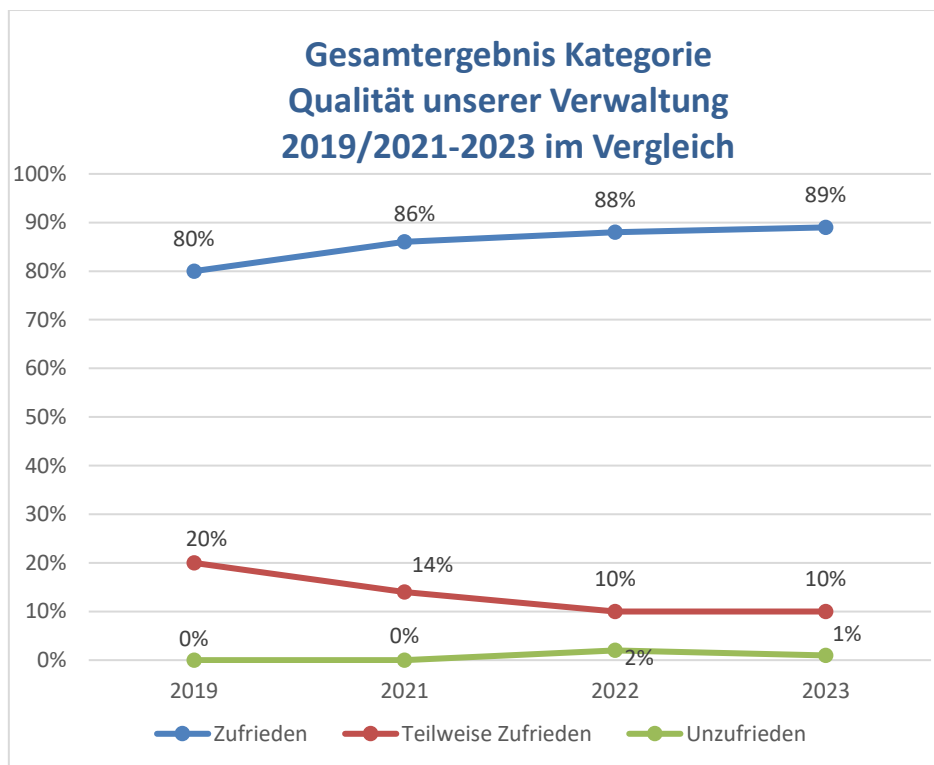


Tabelle 36: Gesamtergebnis Kategorie6 im Vergleich 2019/2021-2023

4 Fazit

Allen Dienstbereichsleitern und Dienstbereichsleiterinnen wurde die Auswertung der Bewohnerumfrage ausgehändigt um die Ergebnisse kritisch zu reflektieren um dann auch Verbesserungsmaßnahmen einleiten zu können. Somit wird der im Kapitel 1 beschriebene PDCA-Zyklus umgesetzt.

Feedback aus dem Bereich der Pflege

Die Förderung der Selbstständigkeit, welche eine zentrale Aufgabe der Pflege ist, wird vermutlich häufig von Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Angehörigen falsch interpretiert. Deshalb ist hier die stetige Aufklärung, vor allem bei der Durchführung der Pflegeschritte sehr wichtig, damit allen Beteiligten die Notwendigkeit der Ressourcenförderung bewusst ist. Bereits im Jahr 2022 war diese Kategorie verbesserungswürdig, deshalb fand im Frühjahr 2023 am Angehörigenabend eine ausführliche Erläuterung zum Thema „Förderung der Selbstständigkeit“ durch die Pflegedienstleitung statt.

Um die Hintergründe des Ergebnisses genauer beleuchten zu können um dann entsprechende Maßnahmen heraus zu arbeiten, wird eine gezielte Umfrage zu diesem Thema angestrebt. Hierbei soll zusätzlich eine Aufklärung mittels einem Informationsblatt erfolgen.

Feedback aus dem Bereich der Restauration

Das Gesamtergebnis im Bereich Restauration ist zu den Vorjahren stabil geblieben. Essen und Trinken sind sehr Individuelle Bereiche, da jede Bewohnerin und jeder Bewohner ein anderes Geschmacksempfinden hat. Auf Grund dessen wird auf eine mögliche Überwürzung verzichtet, allen Bewohnerinnen und Bewohnern stehen Salz und Pfeffer sowie Würzmittel wie Maggi zur Verfügung.

Um die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner weiterhin sicherzustellen, werden die Speisepläne abwechslungsreich und saisonal gestaltet. Im Winter gibt es zum Beispiel mehr Gemüse, im Sommer mehr Salate, was nicht immer auf Zustimmung jeder Bewohnerin/jeden Bewohner trifft. Der Speiseplan beinhaltet immer auch die Möglichkeit ein alternatives Gericht zu bestellen, wie zum Beispiel vegetarische Gerichte, welche jedoch wenig in Anspruch genommen werden. Frischkost wie Salat oder Obst werden mehrmals die Woche, sowohl zum Mittagessen als auch zum Abendessen zur Verfügung gestellt.

Neue Zusammenarbeit mit Lieferanten (Insolvenz des vorherigen Kartoffel-Lieferanten):
Zu Beginn waren die Abläufe von Seitens des Lieferanten noch verbesserungswürdig. Es musste zudem erst die gewünschte Kartoffelsorte gefunden werden, die auch die Bissfestigkeit hat, welche von den Bewohnerinnen und Bewohnern gewünscht wird. Mittlerweile ist die Zusammenarbeit zur Zufriedenheit der Restauration und auch die Bewohnerinnen und Bewohner geben keine negativen Rückmeldungen.

Feedback aus dem Bereich der Betreuung

Bis zum Zeitpunkt der Bewohnerumfrage war die Betreuung in ihren Angeboten noch durch die Corona Pandemie eingeschränkt, was sich auch in der Bewertung bemerkbar macht. Die Betreuungsangebote werden nun wieder im vollen Umfang durchgeführt.

Der diesjährige Angehörigenabend wurde genutzt um die Teilnehmenden über unser Betreuungskonzept und unsere Veranstaltungsangebote zu informieren.

Feedback aus dem Bereich Wohnen

Im Bereich Hauswirtschaft gab es zeitweise Krankheitsausfälle, aufgrund dessen konnte die Hausreinigung nicht zur vollsten Zufriedenheit aller Bewohnerinnen und Bewohner ausgeführt werden. Um dies auszugleichen wurde zeitweise eine externe Aushilfskraft eingestellt. Allerdings musste eine gewisse Übergangszeit in Kauf genommen werden. Auch in Zukunft wird versucht etwaige Engpässe zeitnah durch eine Aushilfe aufzufangen.

Die Bewohnerwäsche wurde teilweise nicht korrekt verteilt, wodurch sich für die Bewohnerinnen und Bewohner Verzögerungen ergaben. Die entsprechenden Mitarbeiterinnen wurden nochmalig geschult und werden in Zukunft besser auf die richtige Zuordnung achten.

Feedback aus dem Bereich Verwaltung

Das Gesamtergebnis im Bereich der Verwaltung ist zu den Vorjahren stabil geblieben, deshalb sind hier keine weiteren Maßnahmen geplant.

Schlussfazit

Die Ergebnisse wurden im September 2023 per Mail an alle Dienstbereichsleiterinnen und Dienstbereichsleiter sowie die Geschäftsleitung gesandt. Ab der Qualitätssteuerungsgruppe Ende September 2023 fand die Informationssammlung bezüglich der Rückmeldungen jedes einzelnen Bereiches statt. Die Dienstbereichsleiterinnen und Dienstbereichsleiter sowie die Geschäftsleitung erhielten im November 2023 nochmals eine schriftliche Darstellung der ausgewerteten Befragung, inklusive Feedback, welche allen Angestellten ihres Bereiches zur Verfügung gestellt werden musste.

Mit der quantitativen Erhebungsmethode des Fragebogens können zu den jeweiligen Antworten keine weiteren Informationen erfasst werden. Dies macht es teilweise schwierig Hintergrundinformationen und die Beweggründe einer Antwort zu erfassen, zu analysieren und entsprechend darauf zu reagieren.

Die Implementierung der neugestaltenden Feedbackkarte und des Kummerkastens hat sich gut etabliert, sodass wir regelmäßig Rückmeldungen in allen Bereichen erhalten, dadurch finden kontinuierlich Verbesserungsprozesse statt, welche durch Bewohner/Bewohnerinnen und/oder deren Angehörige angeregt wurden.

Weiterhin wird die Möglichkeit des Kummerkastens bereits im Aufnahmegespräch durch die Geschäftsleitung thematisiert und die Feedbackkarte auch direkt der Bewohnerin/dem Bewohner/Angehörigen/Betreuern ausgehändigt.

Es findet eine halbjährliche Aushändigung der Feedbackkarte über die Bewohnerbriefkästen statt. Denn dadurch können zudem Hintergrundinformationen und Beweggründe einer Antwort erfasst und entsprechend darauf reagiert werden, um dann die Möglichkeit zu schaffen Beschwerden/Fehler detailliert und zeitnah beheben zu können.

Seit 2019 lag der Rücklauf der Bewohnerbefragung bei ca. einem Drittel, es liegt nahe, dass der Turnus der Befragung – jährlich – zu eng gesteckt war, welches die Motivation zur Mitwirkung an der Befragung minimiert hat. Dafür würde auch die Beteiligung (52%) im Jahr 2021 sprechen, denn zwischen 2019-2021 gab es auf Grund von Corona keine Befragung. Im Austausch mit allen Dienstbereichsleitungen und der Geschäftsleitung war der Vorschlag entstanden den Intervall auf zwei Jahre zu verlängern, dies wurde von der Heimaufsicht genehmigt, unter der Voraussetzung des regelmäßigen Einsatzes der Feedbackkarte.

5 Anhang

5.1 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beteiligung Bewohnerbefragung 2023	2
Abbildung 2: Ergebnis 2023 Frage 1.1	3
Abbildung 3: Ergebnis 2023 Frage 1.2	4
Abbildung 4: Ergebnis 2023 Frage 1.3	5
Abbildung 5: Ergebnis 2023 Frage 1.4	6
Abbildung 6: Ergebnis 2023 Frage 1.5	7
Abbildung 7: Ergebnis 2023 Frage 2.1	8
Abbildung 8: Ergebnis 2023 Frage 2.2	9
Abbildung 9: Ergebnis 2023 Frage 2.3	10
Abbildung 10: Ergebnis 2023 Frage 2.4	11
Abbildung 11: Ergebnis 2023 Frage 3.1	12
Abbildung 12: Ergebnis 2023 Frage 3.2	13
Abbildung 13: Ergebnis 2023 Frage 3.3	14
Abbildung 14: Ergebnis 2023 Frage 3.4	15
Abbildung 15: Ergebnis 2023 Frage 3.5	16
Abbildung 16: Ergebnis 2023 Frage 3.6	17
Abbildung 17: Ergebnis 2023 Frage 3.7	18
Abbildung 18: Ergebnis 2023 Frage 4.1	19
Abbildung 19: Ergebnis 2023 Frage 4.2	20
Abbildung 20: Ergebnis 2023 Frage 4.3	21
Abbildung 21: Ergebnis 2023 Frage 4.4	22
Abbildung 22: Ergebnis 2023 Frage 5.1	23
Abbildung 23: Ergebnis 2023 Frage 5.2	24
Abbildung 24: Ergebnis 2023 Frage 5.3	25
Abbildung 25: Ergebnis 2023 Frage 5.4	26
Abbildung 26: Ergebnis 2023 Frage 5.5	27
Abbildung 27: Ergebnis 2023 Frage 6.1	28
Abbildung 28: Ergebnis 2023 Frage 6.2	29
Abbildung 29: Ergebnis 2023 Frage 6.3	30
Abbildung 30: Ergebnis 2023 Frage 6.4	31
Abbildung 31: Ergebnis 2023 Frage 7.1	32

5.2 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beteiligung Bewohnerbefragung 2019/2021-2023 im Vergleich	2
Tabelle 2: Frage 1.1 im Vergleich 2019/2021-2023	3
Tabelle 3: Frage 1.2 im Vergleich 2019/2021-2023	4
Tabelle 4: Frage 1.3 im Vergleich 2019/2021-2023	5
Tabelle 5: Frage 1.4 im Vergleich 2019/2021-2023	6
Tabelle 6: Frage 1.5 im Vergleich 2019/2021-2023	7
Tabelle 7: Frage 2.1 im Vergleich 2019/2021-2023	8
Tabelle 8: Frage 2.2 im Vergleich 2019/2021-2023	9
Tabelle 9: Frage 2.3 im Vergleich 2019/2021-2023	10
Tabelle 10: Frage 2.4 im Vergleich 2019/2021-2023	11
Tabelle 11: Frage 3.1 im Vergleich 2019/2021-2023	12
Tabelle 12: Frage 3.2 im Vergleich 2019/2021-2023	13

Tabelle 13: Frage 3.3 im Vergleich 2019/2021-2023	14
Tabelle 14: Frage 3.4 im Vergleich 2019/2021-2023	15
Tabelle 15: Frage 3.5 im Vergleich 2019/2021-2023	16
Tabelle 16: Frage 3.6 im Vergleich 2019/2021-2023	17
Tabelle 17: Frage 3.7 im Vergleich 2021-2023	18
Tabelle 18: Frage 4.1 im Vergleich 2019/2021-2023	19
Tabelle 19: Frage 4.2 im Vergleich 2019/2021-2023	20
Tabelle 20: Frage 4.3 im Vergleich 2019/2021-2023	21
Tabelle 21: Frage 4.4 im Vergleich 2021-2023	22
Tabelle 22: Frage 5.1 im Vergleich 2021-2023	23
Tabelle 23: Frage 5.2 im Vergleich 2019/2021-2023	24
Tabelle 24: Frage 5.3 im Vergleich 2019/2021-2023	25
Tabelle 25: Frage 5.4 im Vergleich 2019/2021-2023	26
Tabelle 26: Frage 5.5 im Vergleich 2019/2021-2023	27
Tabelle 27: Frage 6.2 im Vergleich 2019/2021-2023	29
Tabelle 28: Frage 6.3 im Vergleich 2021-2023	30
Tabelle 29: Frage 6.4 im Vergleich 2021-2023	31
Tabelle 30: Frage 7.1 im Vergleich 2019/2021-2023	32
Tabelle 31: Gesamtergebnis Kategorie1 im Vergleich 2019/2021-2023	34
Tabelle 32: Gesamtergebnis Kategorie2 im Vergleich 2019/2021/2022	35
Tabelle 33: Gesamtergebnis Kategorie3 im Vergleich 2019/2021-2023	35
Tabelle 34: Gesamtergebnis Kategorie4 im Vergleich 2019/2021-2023	36
Tabelle 35: Gesamtergebnis Kategorie5 im Vergleich 2019/2021-2023	36
Tabelle 36: Gesamtergebnis Kategorie6 im Vergleich 2019/2021-2023	37

4.3 Quellenangabe

Atteslander, P. (2003). Methoden der empirischen Sozialforschung. Berlin: Walter de Gruyter GmbH & Co. KG.

Schnell, R., Hill, P. & Esser, E. (2005). Methoden der empirischen Sozialforschung. (7. Auflage). München: Oldenburg Wirtschaftsverlag GmbH.