



olav sehlbach
beratung

PFLEGEN UND WOHNEN Hamburg

HARTMANN
Heim-Kundenbefragung

Präsentation 7. Juli 2009

HARTMANN Heim-Kundenbefragung

Die **HARTMANN Heim-Kundenbefragung** ist eine standardisierte schriftliche Befragung von Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern von stationären Einrichtungen der Altenhilfe.

Alle Befragten erhalten einen sechsseitigen Fragebogen mit jeweils neun Items. Die Fragebögen sind geordnet nach den Themenbereichen:

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

Die Fragen an die drei Gruppen Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter behandeln jeweils den gleichen Aspekt, sind aber jeweils gruppenspezifisch formuliert.

Die einzelnen Fragen sind als Aussagen verfasst, die mit Hilfe einer Sechsserskala 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!

Bei der Beantwortung der Fragen kann es vor allem für die Bewohner der stationären Altenhilfe hilfreich sein, die Antwortskala mit den in Deutschland üblichen Schulnoten von 1 bis 6 zu veranschaulichen.

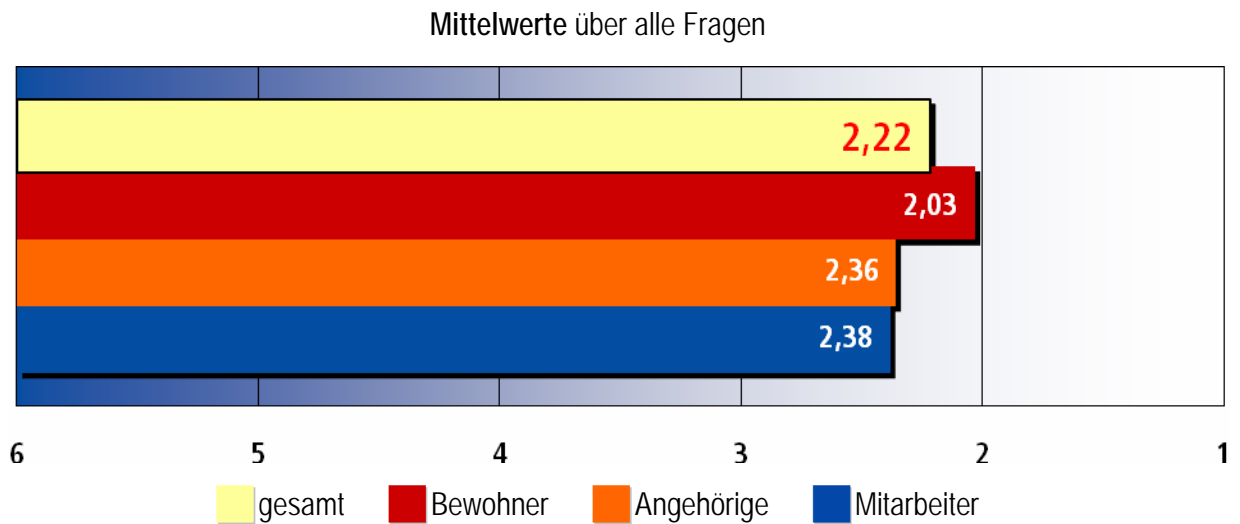
Methodisch ist es nicht korrekt eine Bewertung in Form des rechnerischen Mittelwerts mit der dazugehörigen Schulnote gleichzusetzen. Beispielsweise kann die Beantwortung einer bestimmten Frage auf der hier verwendeten Skala von 1 bis 6 einen Mittelwert 3,32 ergeben. Dieses Ergebnis als „befriedigend“ zu bewerten ist problematisch, wenn der Gesamtdurchschnitt über alle Fragen deutlich höher liegt.

Das Gesamtniveau der ermittelten Ergebnisse gibt daher den Bewertungsrahmen vor, an dem Stärken und Schwächen in Relation gemessen werden.

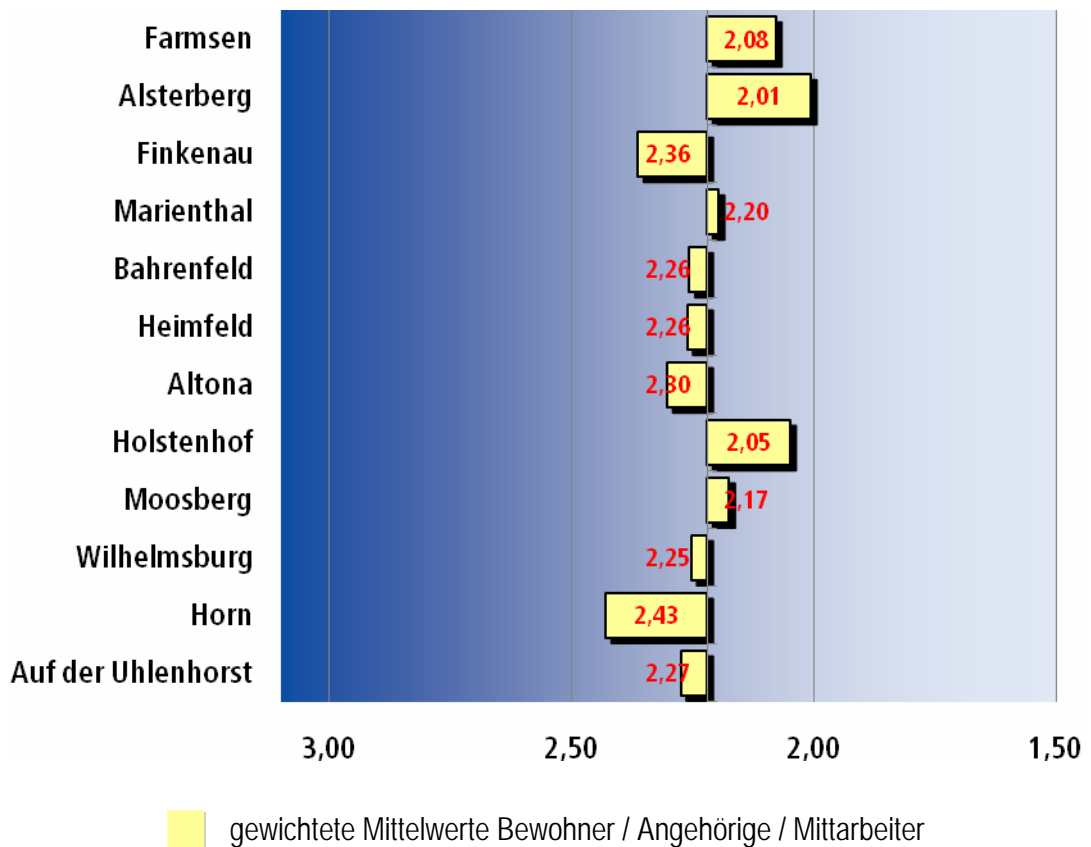
Aufgrund der besseren Lesbarkeit werden die Mehrzahlbezeichnungen *Bewohner* und *Mitarbeiter* genutzt. Selbstverständlich sind damit auch alle weiblichen Personen gemeint.

Gesamtbetrachtung

In allen Häusern von PFLEGEN UND WOHNEN wurden die gleichen Fragebögen genutzt. Über alle Fragen, die an Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter gestellt wurden, ergibt sich ein gewichteter Gesamtmittelwert von 2,22.



Abweichungen der einzelnen Häuser gemessen am Gesamtmittelwert 2,22

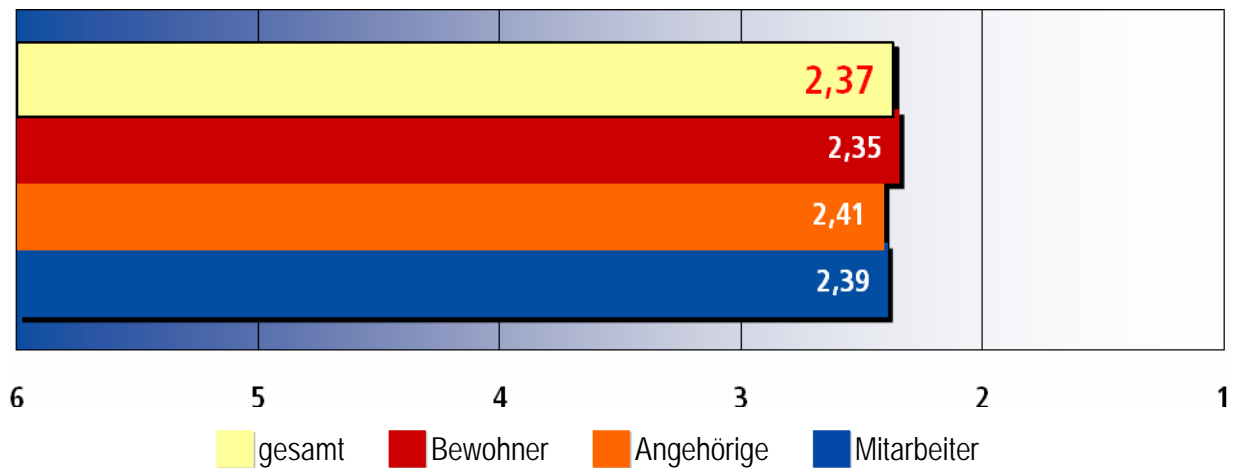


Erste Eindrücke - Themenbereich I

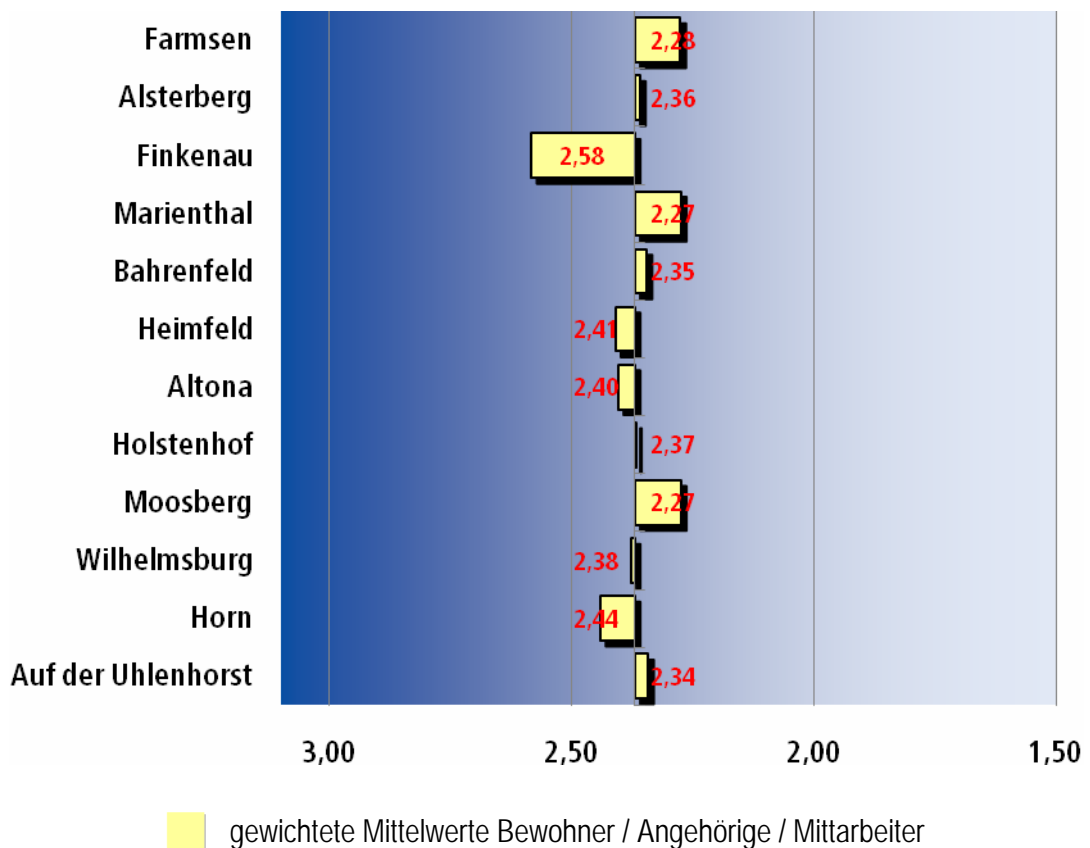
Der Themenbereich umfasst folgende Aspekte:

- Wirkung des Hauses auf Besucher
- Öffentlichkeitsarbeit
- Erklärungen und Hilfestellung bei Platzsuche und Einzug

Der Gesamtmittelwert des Themenbereichs I über alle Häuser ergibt 2,37.



Abweichungen der einzelnen Häuser gemessen am Gesamtmittelwert 2,37

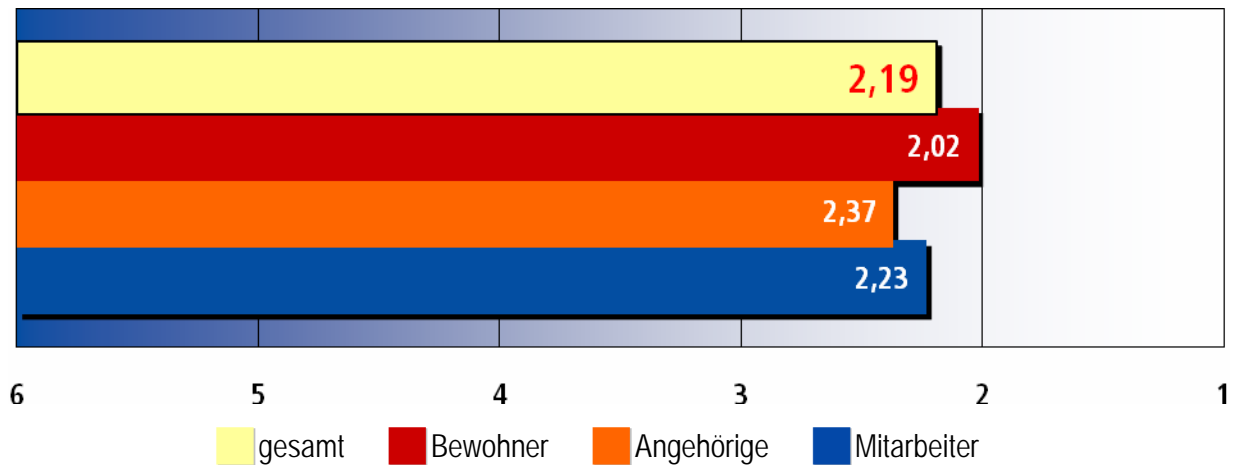


Atmosphäre - Themenbereich II

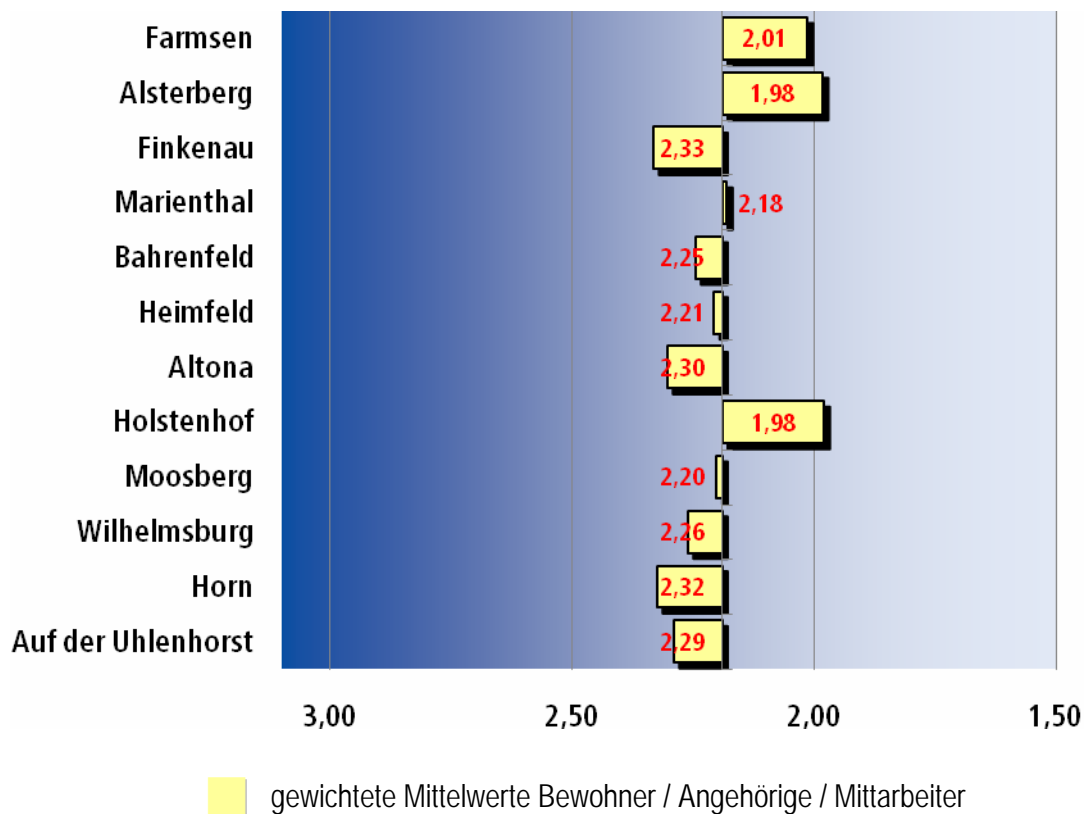
Der Themenbereich umfasst folgende Aspekte:

- Ambiente und räumliche Angebote
- Mitarbeiterverhalten (Respekt, Ruhe, Einfühlungsvermögen, Freundlichkeit, Verständnis)

Der Gesamtmittelwert des Themenbereichs II ergibt 2,19.



Abweichungen der einzelnen Häuser gemessen am Gesamtmittelwert 2,19

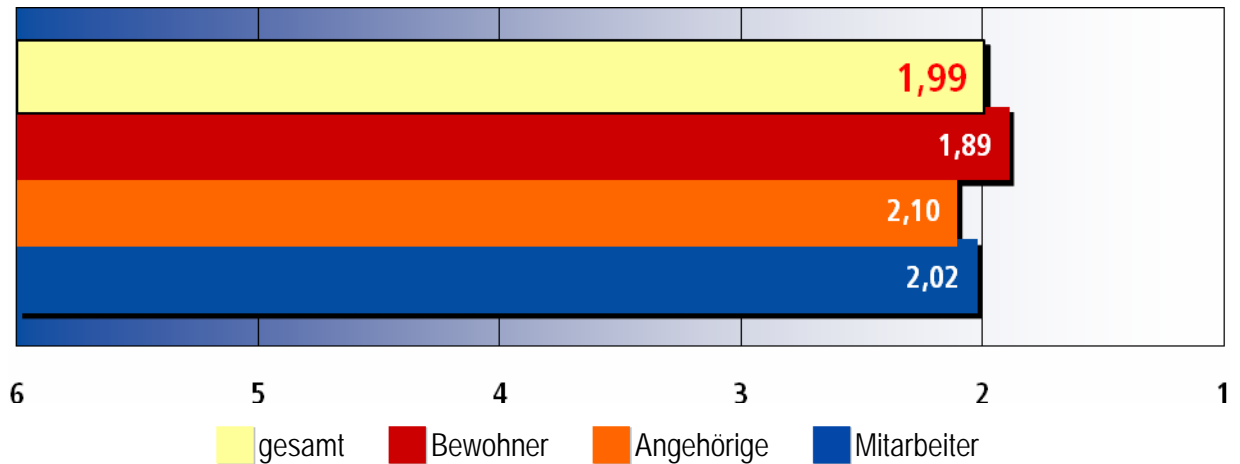


Information - Themenbereich III

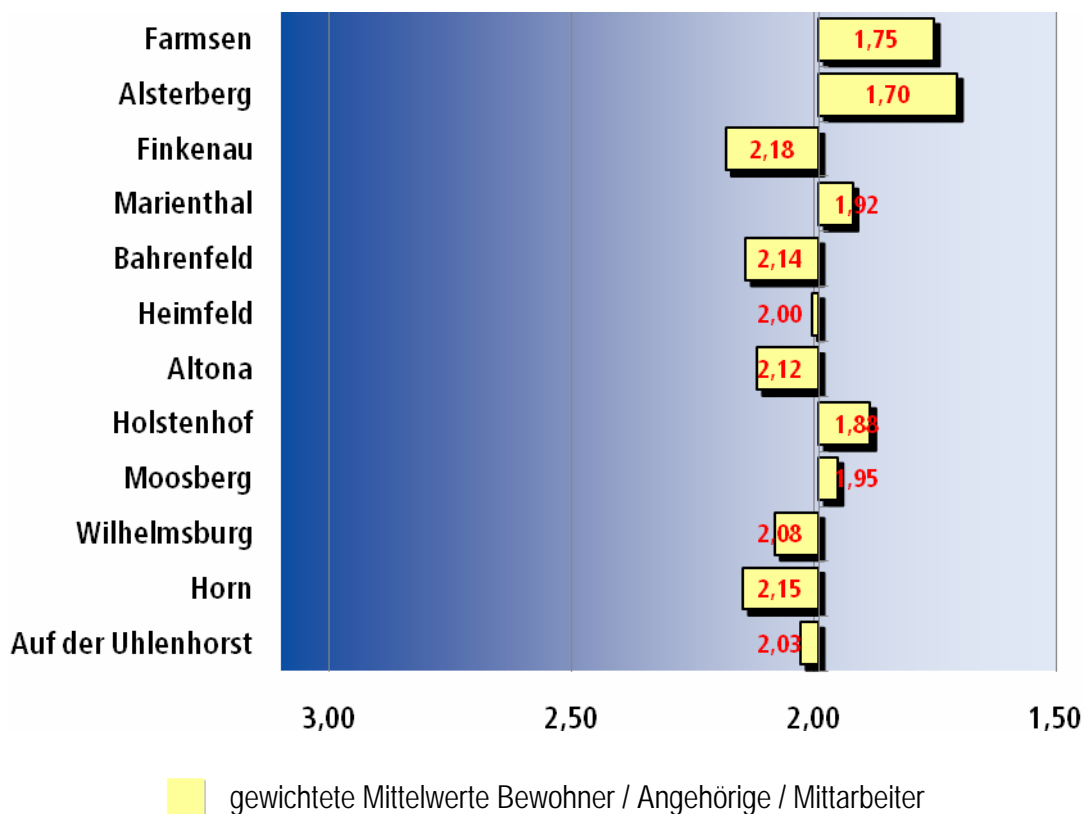
Der Themenbereich umfasst folgende Aspekte:

- Hausinterner Informationsfluss
- Informationsbereitstellung
- Umgang mit Verbesserungsvorschlägen und Beschwerden
- Arbeit der Verwaltung

Der Gesamtmittelwert des Themenbereichs III ergibt 1,99.



Abweichungen der einzelnen Häuser gemessen am Gesamtmittelwert 1,99

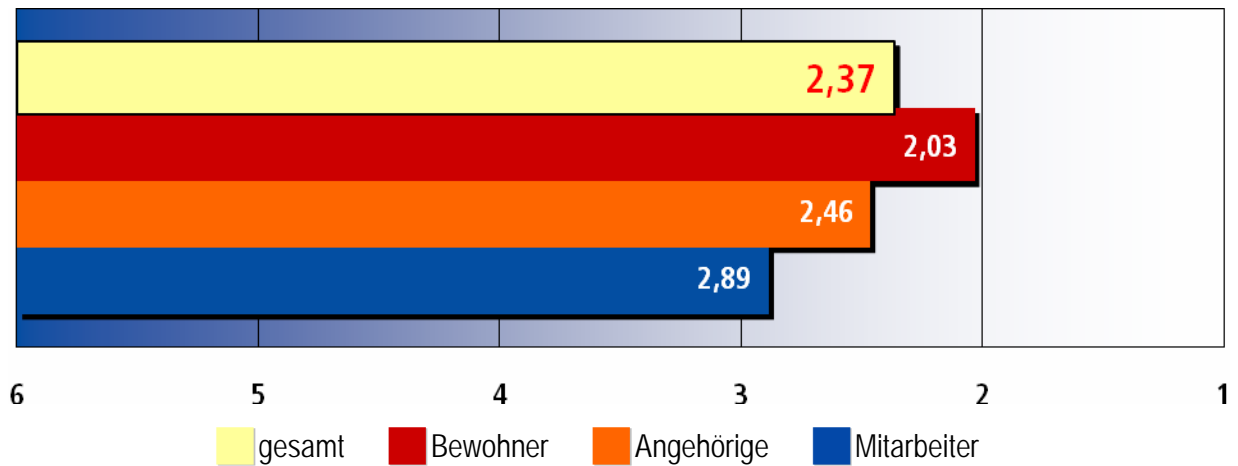


Hauswirtschaft - Themenbereich IV

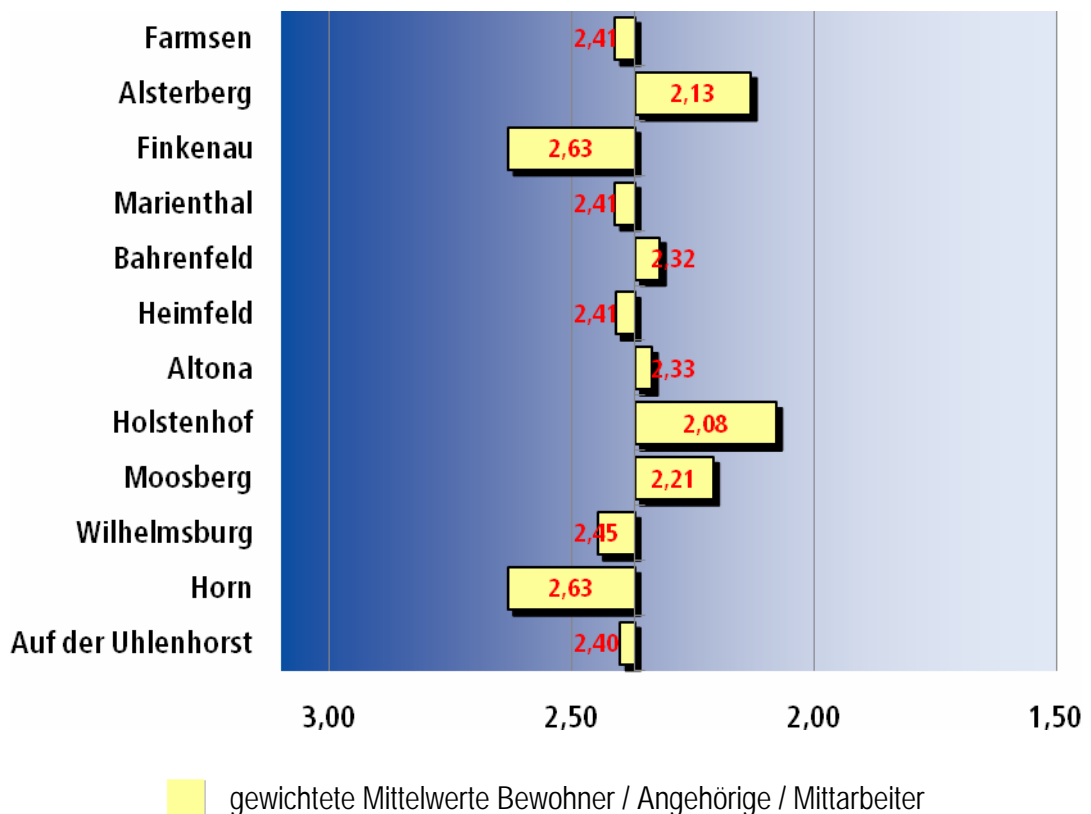
Der Themenbereich umfasst folgende Aspekte:

- Sauberkeit / Geruch
- Speisen (auch für Besucher)
- Service

Der Gesamtmittelwert des Themenbereichs IV ergibt 2,37.



Abweichungen der einzelnen Häuser gemessen am Gesamtmittelwert 2,37

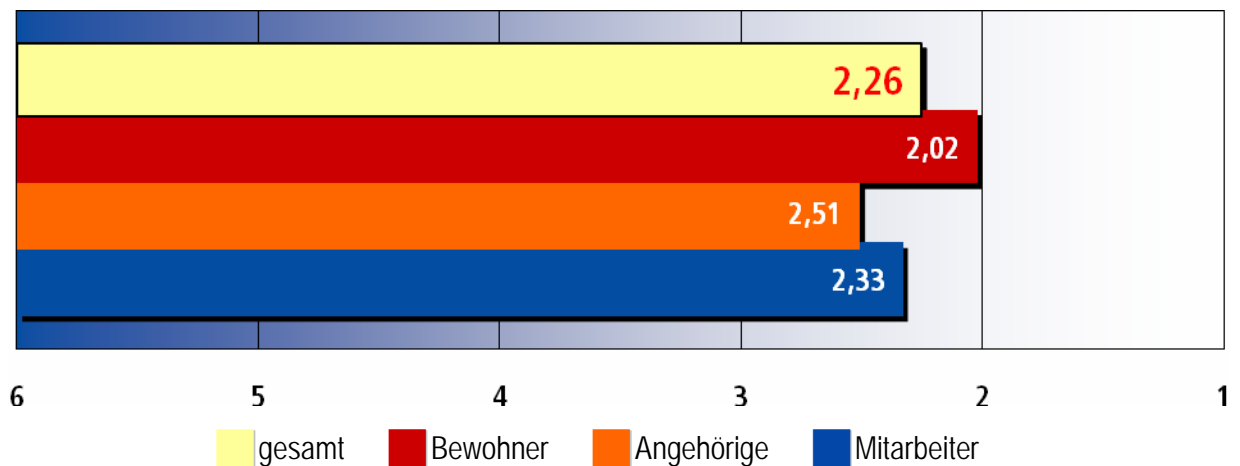


Pflege - Themenbereich V

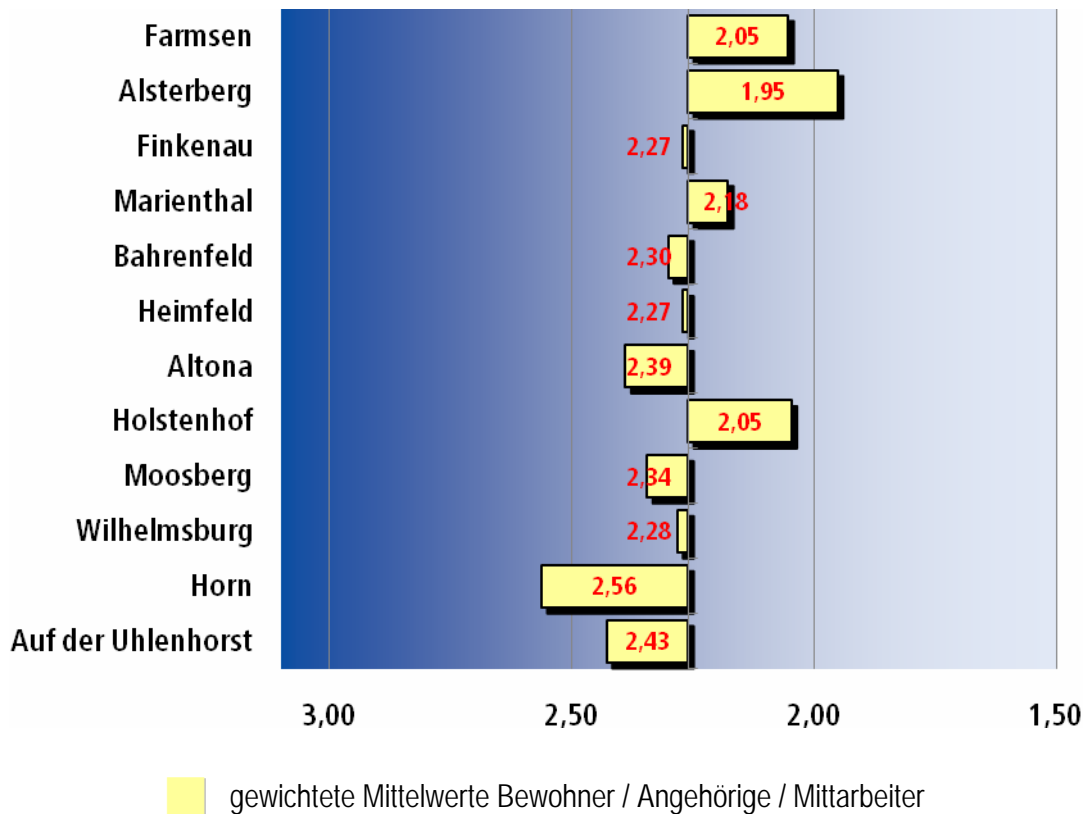
Der Themenbereich umfasst:

- Umgang und Erläuterungen
- Einflussnahme
- Mitarbeiterqualifikation
- Nachtdienst
- Sterbebegleitung

Der Gesamtmittelwert des Themenbereichs V ergibt 2,26.



Abweichungen der einzelnen Häuser gemessen am Gesamtmittelwert 2,26

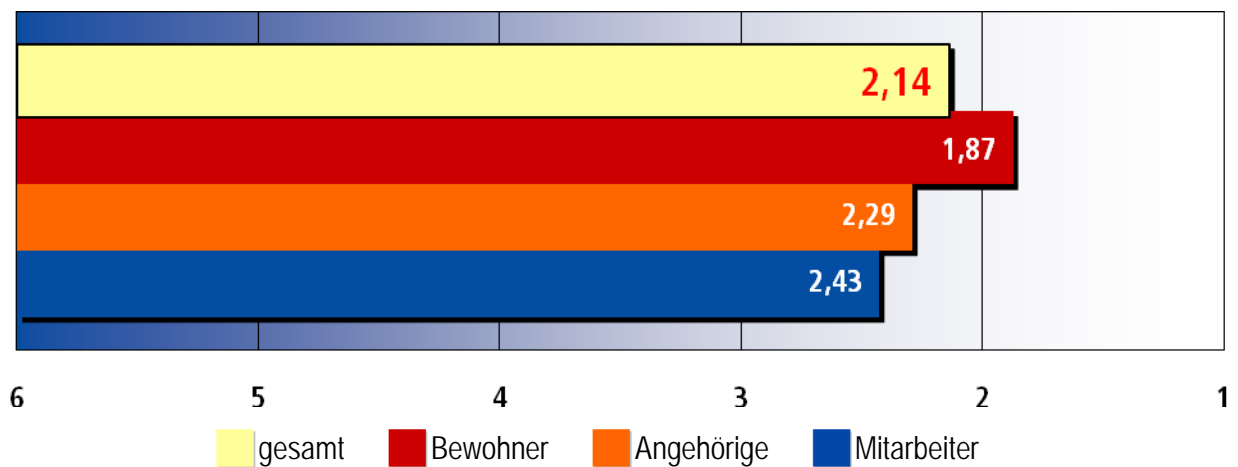


Allgemeines - Themenbereich VI

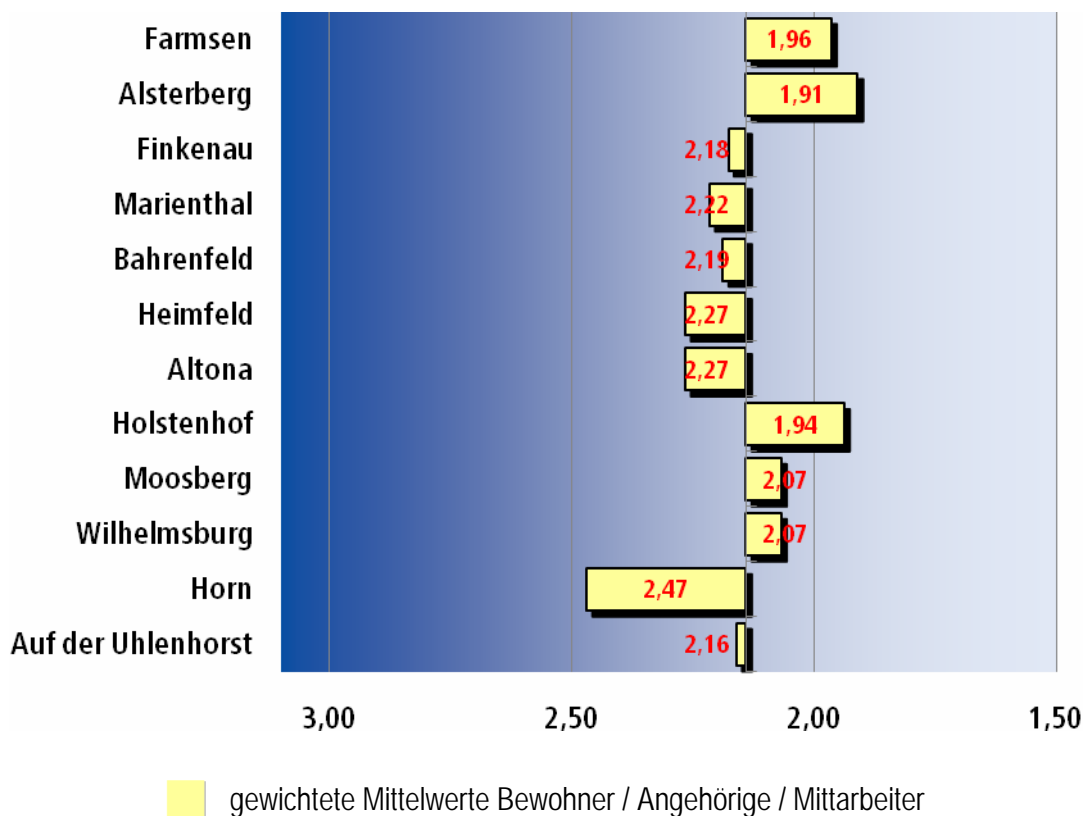
Der Themenbereich umfasst die Aspekte:

- Ehrenamt
- Kulturangebot / Aktivitäten
- Sicherheitsgefühl
- Leitungskompetenz
- Weiterempfehlungsverhalten
- Gesamtzufriedenheit

Der Gesamtmittelwert des Themenbereichs VI ergibt 2,14.



Abweichungen der einzelnen Häuser gemessen am Gesamtmittelwert 2,14



Für Rückfragen

Bitte wenden Sie sich für Rückfragen an:

Frau Dr Marion Goldschmidt
Geschäftsführerin
PFLEGEN UND WOHNEN Betriebs GmbH
Grüner Deich 17
20097 Hamburg
Telefon: (040) 20 22 - 31 50
Telefax: (040) 20 22 - 35 15
E-Mail: marion.goldschmidt@pflegenundwohnen.de
Internet: www.pflegenundwohnen.de

oder

Herrn Olav Sehlbach
[olav sehlbach](http://www.olavsehlbach.de) beratung
Fürbringerstraße 14
10961 Berlin
Telefon (030) 810 152 70
Telefax (030) 810 152 72
E-Mail: mail@sehlbach.de
Internet: www.sehlbach.de