

# Ergebnisbericht

## Heim-Kundenbefragung

**PFLEGEN & WOHNEN HAMBURG GmbH**

**PFLEGEN & WOHNEN ALTONA**

**Hamburg**

Juni 2018

## Zielsetzung und Methode

### Zielsetzung

Die Heim-Kundenbefragung ist ein Dienstleistungspaket für stationäre Einrichtungen der Altenhilfe. Die standardisierte und auf wissenschaftlichen Erkenntnissen basierende Befragung ermöglicht es, die Kundenzufriedenheit in einem Haus zu untersuchen.

Den Einrichtungen wird ein professionelles Instrument der Qualitätssicherung zur Verfügung gestellt, das gleichzeitig ein Ausdruck aktiver Kundenorientierung ist.

### Methode

Die Heim-Kundenbefragung wurde in Zusammenarbeit von Branchenexperten, Marktforschern und Psychologen erarbeitet. Die Befragung wurde mit den üblichen statistischen Methoden verifiziert und mit diversen Testkunden validiert.

Die Fragestellungen selbst wurden mittels qualitativer Verfahren erarbeitet. Auf Grundlage der morphologischen Wirkungsforschung wurden die relevanten Themen mittels eines Motivrasters erarbeitet und in eine für die Befragten plausible Sortierung gebracht.

Kundenbefragungen in der Altenhilfe sind aufgrund der dort lebenden Klientel methodisch herausfordernd. Da aufgrund ihrer physischen wie psychischen Einschränkungen viele der Bewohner nicht mehr oder nur bedingt befragt werden können, muss eine Befragung gleichzeitig einfach aufgebaut sein und dennoch die unterschiedlichen Aspekte und Bedingungen der Altenhilfe aufgreifen.

Trotz einer einfachen Gestaltung des Fragebogens kommen viele Bewohner nicht mit einer schriftlichen Befragung zurecht. In Abwägung von Kosten-Nutzen-Gesichtspunkten und der besonderen Beachtung einer notwendigen Anonymität bei der Befragung ist die Heim-Kundenbefragung dennoch als schriftliche Befragung konzipiert.

Abhängig von der Struktur der Einrichtung und des jeweiligen Auftrags werden die Bewohner, Angehörige und/oder Mitarbeiter befragt. Die Mitarbeiter werden nicht nach ihrer eigenen Zufriedenheit befragt, sondern dienen als "Sprachrohr" der Bewohner und Angehörigen.

Die Fragebögen für die einzelnen Gruppen sind jeweils zielgruppenspezifisch formuliert. Dabei wird von allen Gruppen jeweils der gleiche Aspekt abgefragt.

Alle Befragten erhalten einen Fragebogen mit jeweils 42 Items. Der Fragebogen ist nach den folgenden sechs Themenbereichen geordnet:

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

Alle Items sind als Aussagen verfasst, die auf einer einheitlichen Likert-Skala von 1 - trifft voll zu bis 6 - trifft gar nicht zu durch Ankreuzen beantwortet werden.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
trifft voll zu	trifft weitgehend zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft weitgehend nicht zu	trifft gar nicht zu

## Bitte beachten

Für die Bewohner der stationären Altenhilfe ist es hilfreich, die Antwortskala mit den in Deutschland üblichen Schulnoten von 1 bis 6 hervorzuheben.

Die Beantwortung einer bestimmten Frage auf der Skala von 1 bis 6 kann einen Mittelwert 3,32 ergeben. Dieses Ergebnis als „befriedigend“ zu bewerten ist methodisch nicht korrekt, wenn der Gesamtdurchschnitt über alle Fragen deutlich höher liegt.

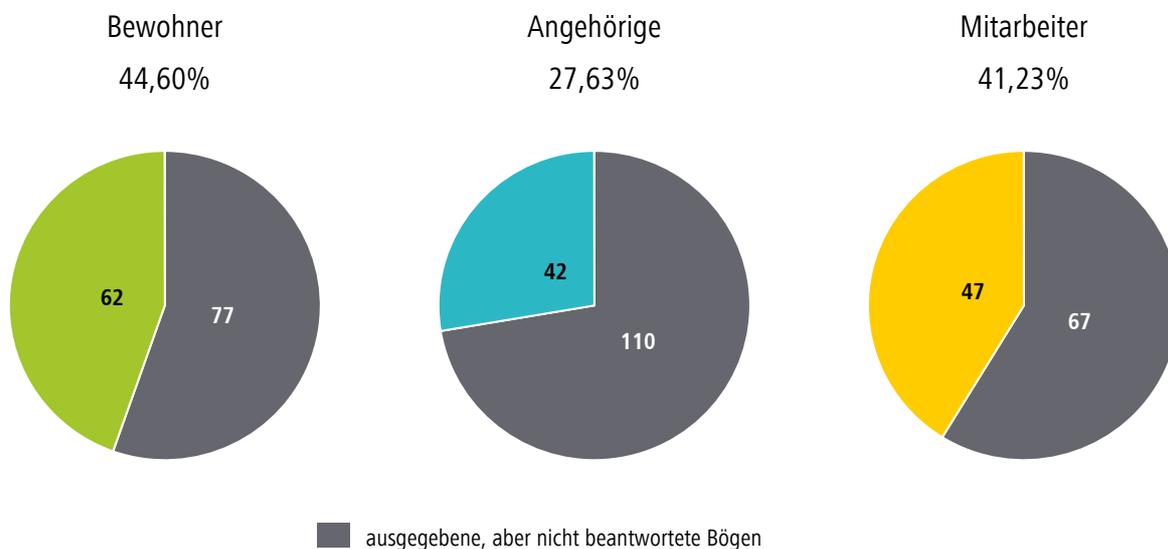
Aufgrund der besseren Lesbarkeit werden die Mehrzahlbezeichnungen *Bewohner* und *Mitarbeiter* genutzt. Selbstverständlich sind damit auch alle weiblichen Personen gemeint.

## Rücklaufquoten

Die Befragung wurde im Juni 2018 durchgeführt.

Basis Rücklaufquote	139	Bewohner
	152	Angehörige
	114	Mitarbeiter
Ausgewertet wurden	62	Fragebögen für Bewohner
	42	Fragebögen für Angehörige
	47	Fragebögen für Mitarbeiter

Hieraus ergeben sich die folgenden Rücklaufquoten:



Die Fragebögen sind soweit möglich selbständig ausgefüllt und unter Beachtung der Anonymität wieder eingesammelt worden. Nach Rücksendung der Bögen wurden die Ergebnisse durch die **sehlbach & teilhaber gmbh** EDV-technisch erfasst und ausgewertet.

## Gesamtergebnis

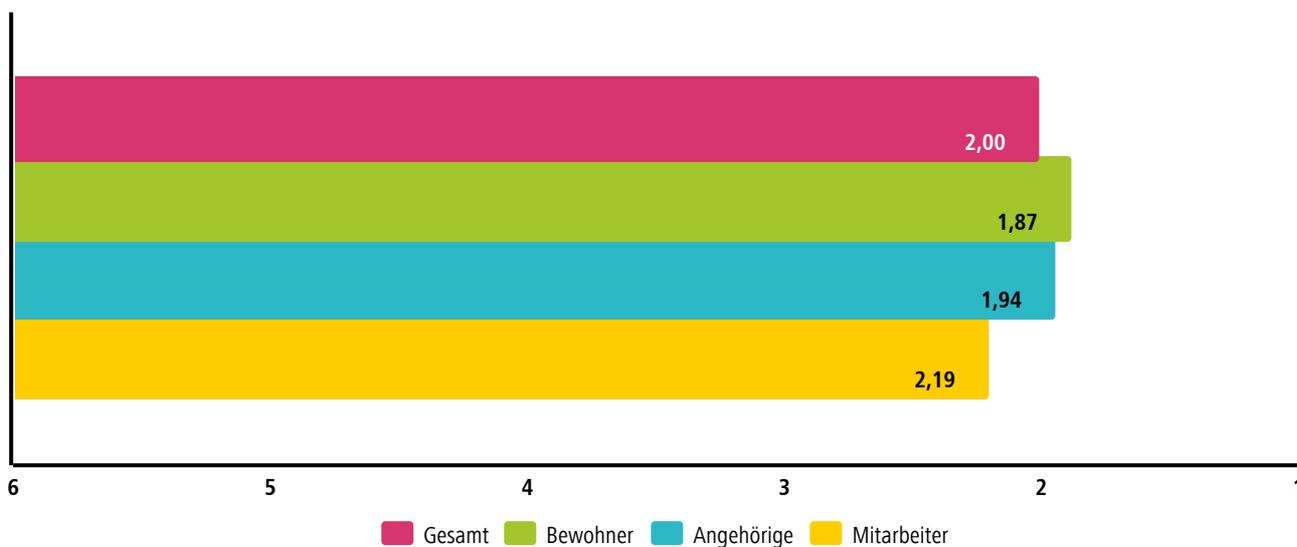
Über alle 42 Items aus den sechs Themenbereichen und alle Befragten Gruppen ergibt sich ein gewichteter Gesamtmittelwert für die Einrichtung von 2,00.

Dieser Wert definiert den Bewertungsmaßstab, an dem die einzelnen Ergebnisse dieser Befragung interpretiert werden.

Der Gesamtbenchmark über 458 durchgeführte Heim-Kundenbefragungen mit insgesamt 44.904 Personen beträgt 1,88.

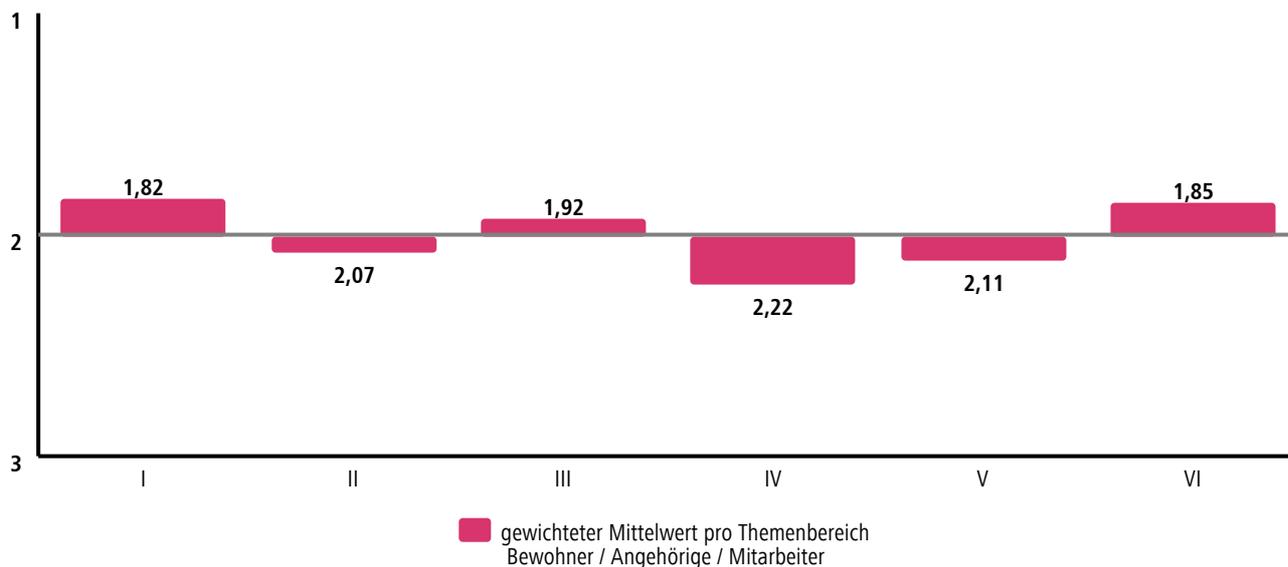
Der Gesamtbenchmark der Trägergruppe PFLEGEN & WOHNEN HAMBURG GmbH in der vorliegenden Heim-Kundenbefragung über 13 durchgeführte Projekte mit insgesamt 2.588 befragten Personen beträgt 1,79.

Mittelwerte über alle 42 Items



## Themenbereiche der Befragung

Stärken - Schwächen gemessen am Gesamtmittelwert 2,00



Inhalte Themenbereiche:

### *I Erste Eindrücke:*

Wirkung des Hauses auf Besucher, Öffentlichkeitsarbeit, Erklärungen und Hilfestellung bei Platzsuche und Einzug, Umgang mit Verbesserungsvorschlägen

### *II Atmosphäre:*

Ambiente, Mitarbeiterverhalten hinsichtlich Respekt, Ruhe, Einfühlungsvermögen, Freundlichkeit und Verständnis.

### *III Information:*

Hausinterner Informationsfluss, Informationsbereitstellung, Orientierungshilfen, Umgang mit Beschwerden, Aktivitäten und Seelsorge für Bewohner

### *IV Hauswirtschaft:*

Sauberkeit und Geruch, Wäsche, Speisen (auch für Besucher) und Service

### *V Pflege:*

Einflussnahme auf Tagesablauf, Respekt gegenüber Bewohnern, Umgang und Erläuterungen, Nachtdienst, Sterbebegleitung

### *VI Allgemeines:*

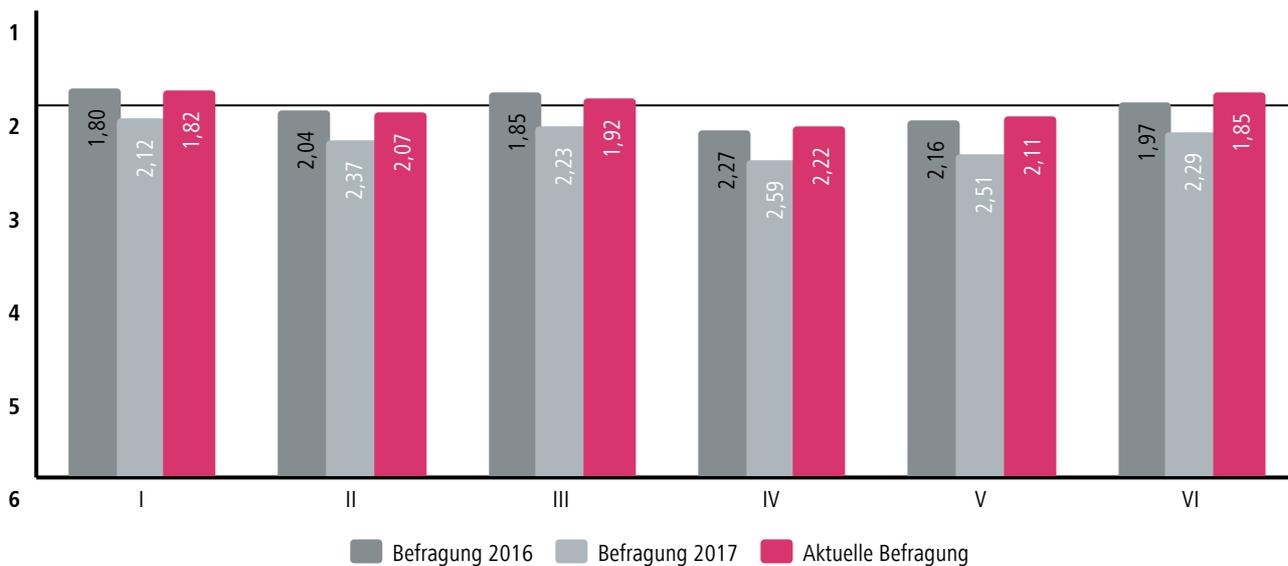
Sicherheitsgefühl, Leitungskompetenz, Mitarbeiterqualifikation, Image, Weiterempfehlungsverhalten und Gesamtzufriedenheit

## Entwicklungsvergleich

Auf den folgenden Seiten werden die aktuellen Ergebnisse mit den Ergebnissen der vorangegangenen Heim-Kundenbefragungen im Haus jeweils grafisch und tabellarisch dargestellt und verglichen.

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

Entwicklungsvergleich gemessen am aktuellen Gesamtmittelwert 2,00

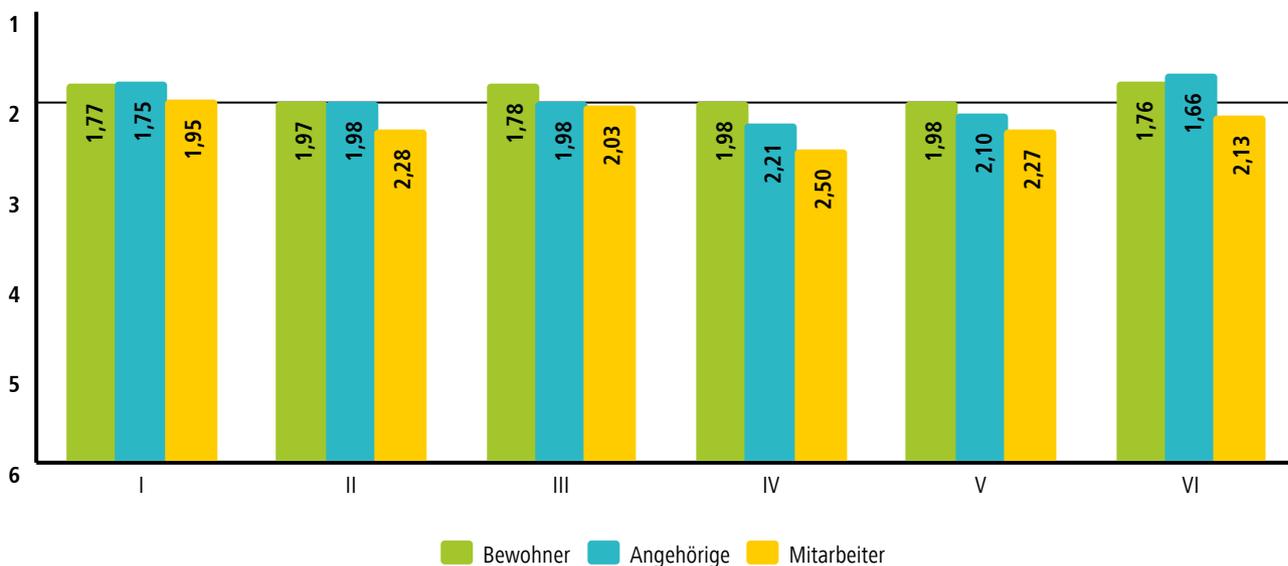


## Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

Auf den folgenden Seiten werden die Ergebnisse der befragten Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter vergleichend dargestellt.

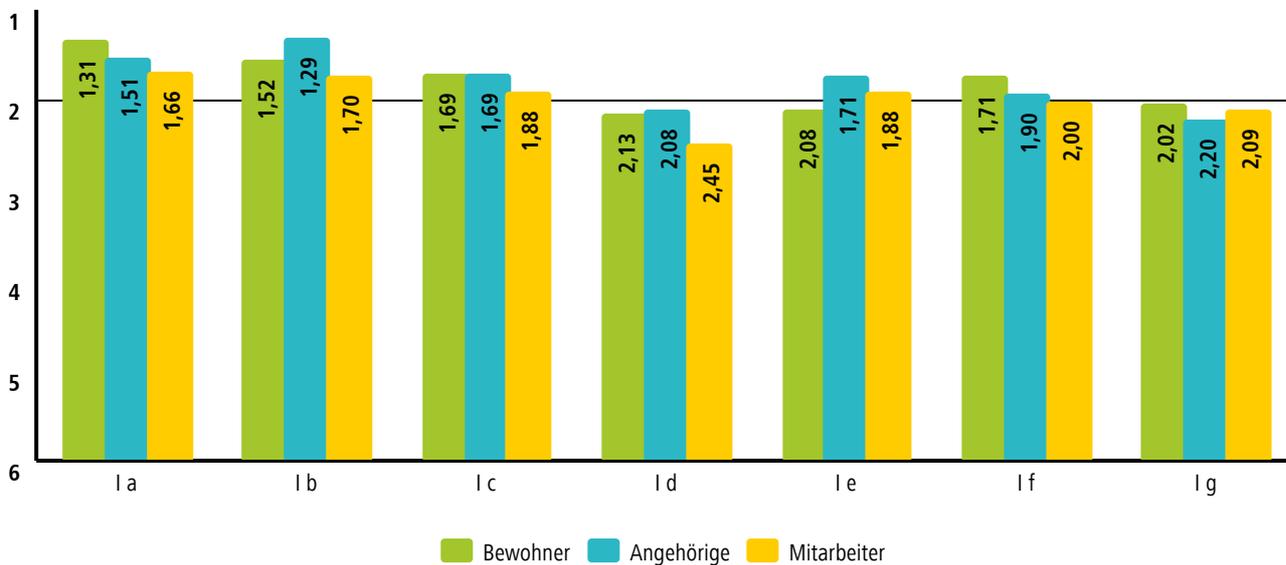
- I Erste Eindrücke
- II Atmosphäre
- III Information
- IV Hauswirtschaft
- V Pflege
- VI Allgemeines

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 2,00



## Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter I Erste Eindrücke

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 2,00

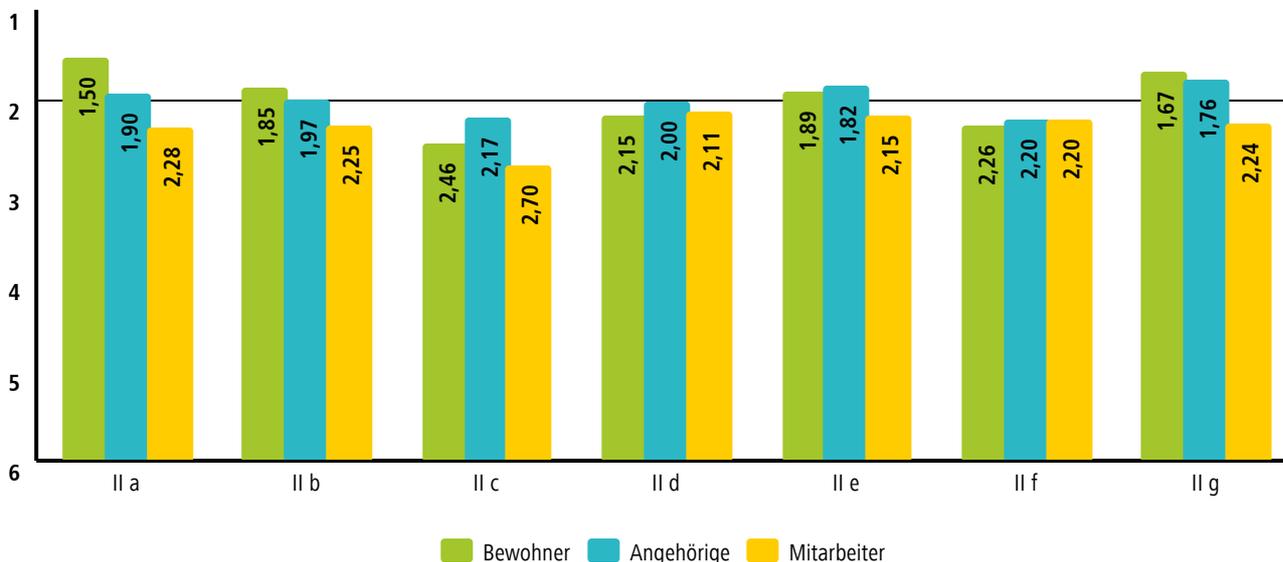


Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
I a	Sind Besucher im Haus herzlich willkommen?	1,31	1,51	1,66
I b	Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?	1,52	1,29	1,70
I c	Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?	1,69	1,69	1,88
I d	Wissen Bewohner und Angehörige, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können, und welche nicht?	2,13	2,08	2,45
I e	Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) ausreichend aufgeklärt?	2,08	1,71	1,88
I f	Wird Bewohnern und Angehörigen beim Einzug ausreichend praktisch geholfen?	1,71	1,90	2,00
I g	Sind Verbesserungsvorschläge von Bewohnern und Angehörigen erwünscht?	2,02	2,20	2,09
<b>I</b>	<b>Themenbereichswert</b>	<b>1,77</b>	<b>1,75</b>	<b>1,95</b>

## Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

## II Atmosphäre

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 2,00

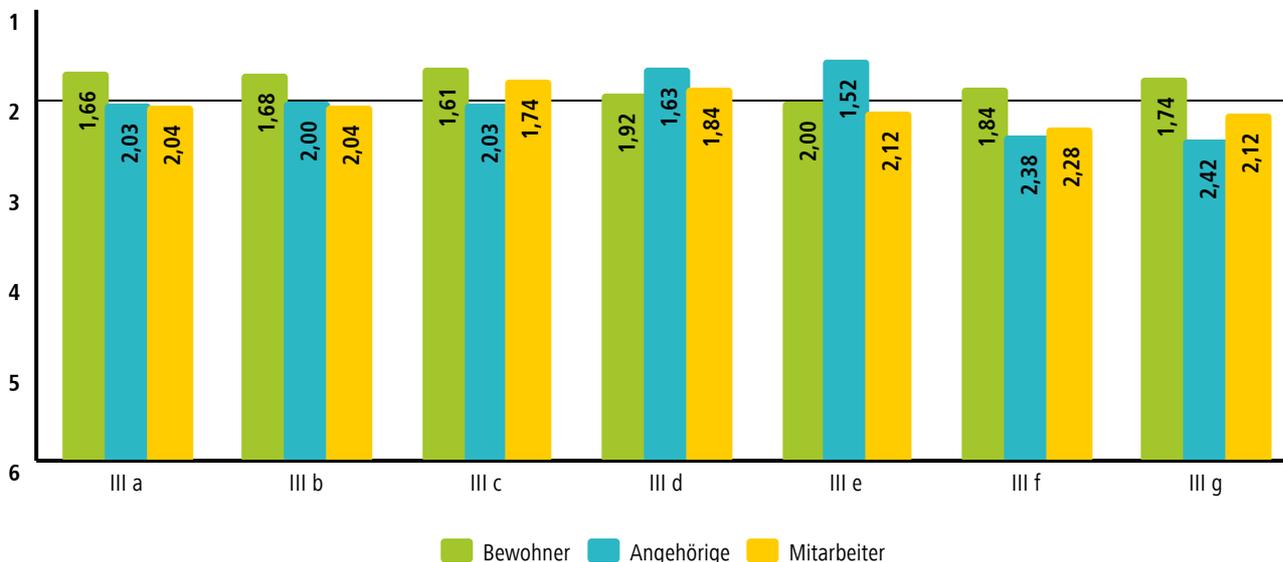


Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
II a	Wirkt das Haus auf Besucher einladend?	1,50	1,90	2,28
II b	Klopfen Mitarbeiter an und warten, bevor sie den Privatbereich eines Bewohners betreten?	1,85	1,97	2,25
II c	Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?	2,46	2,17	2,70
II d	Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?	2,15	2,00	2,11
II e	Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?	1,89	1,82	2,15
II f	Wird Bewohnern und Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?	2,26	2,20	2,20
II g	Empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus insgesamt als angenehm?	1,67	1,76	2,24
<b>II</b>	<b>Themenbereichswert</b>	<b>1,97</b>	<b>1,98</b>	<b>2,28</b>

## Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

## III Information

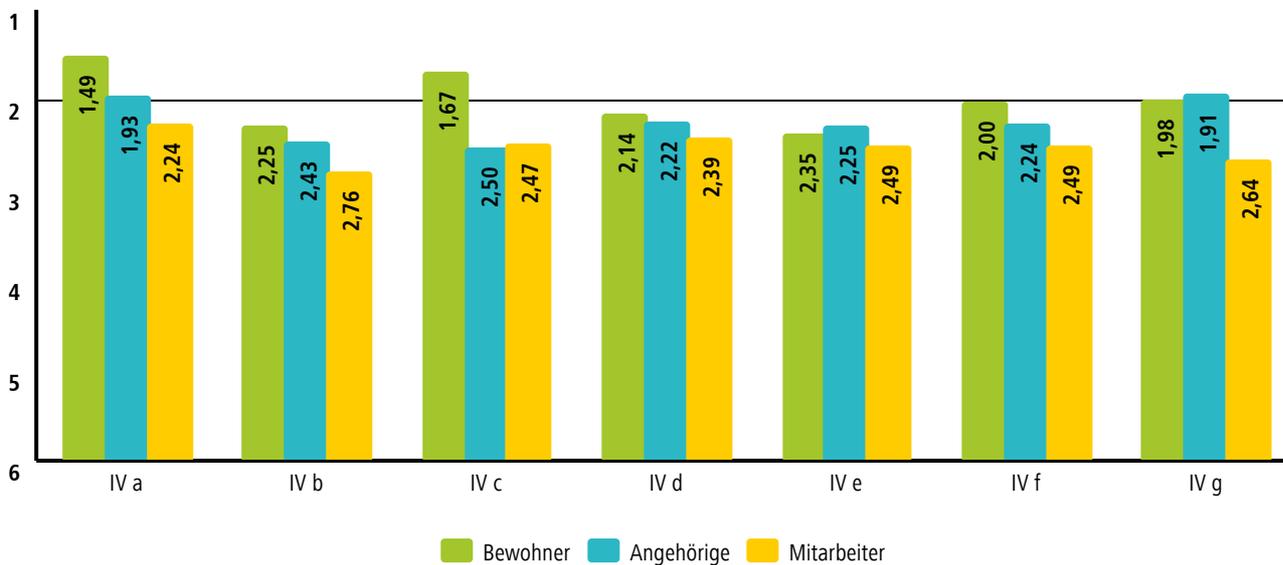
Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 2,00



Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
III a	Wissen alle beteiligten Mitarbeiter um wichtige bewohnerbezogene Ereignisse (z.B. Geburtstag, Krankheit)?	1,66	2,03	2,04
III b	Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)?	1,68	2,00	2,04
III c	Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?	1,61	2,03	1,74
III d	Finden Bewohner und Angehörige genügend Orientierungshilfen im Haus (z.B. Schilder, Wegweiser), um sich zurechtzufinden?	1,92	1,63	1,84
III e	Wissen Bewohner und Angehörige, an wen sie sich bei Problemen wenden können?	2,00	1,52	2,12
III f	Gibt es genügend Aktivitäten für Bewohner?	1,84	2,38	2,28
III g	Ist das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) zufrieden stellend?	1,74	2,42	2,12
<b>III</b>	<b>Themenbereichswert</b>	<b>1,78</b>	<b>1,98</b>	<b>2,03</b>

## Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter IV Hauswirtschaft

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 2,00

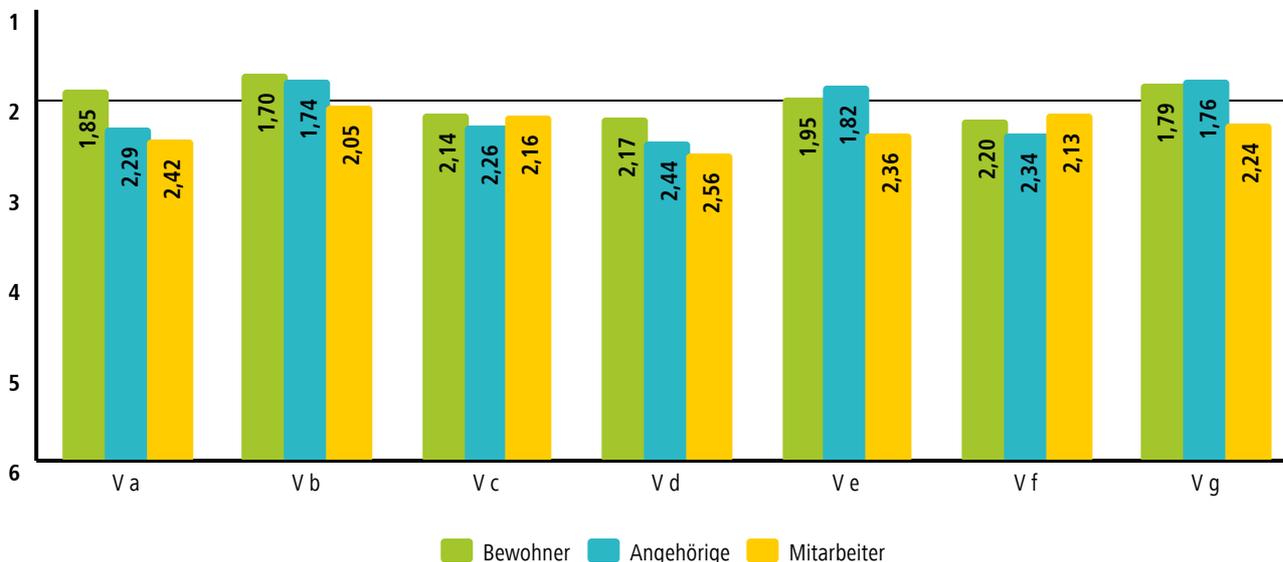


Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
IV a	Ist es im Haus immer sauber?	1,49	1,93	2,24
IV b	Ist das Haus frei von unangenehmen Gerüchen?	2,25	2,43	2,76
IV c	Sind Bewohner und Angehörige mit der Versorgung und Reinigung der Wäsche zufrieden?	1,67	2,50	2,47
IV d	Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?	2,14	2,22	2,39
IV e	Werden Bewohnerwünsche zu Speisen beachtet?	2,35	2,25	2,49
IV f	Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?	2,00	2,24	2,49
IV g	Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?	1,98	1,91	2,64
<b>IV</b>	<b>Themenbereichswert</b>	<b>1,98</b>	<b>2,21</b>	<b>2,50</b>

## Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

## V Pflege

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 2,00

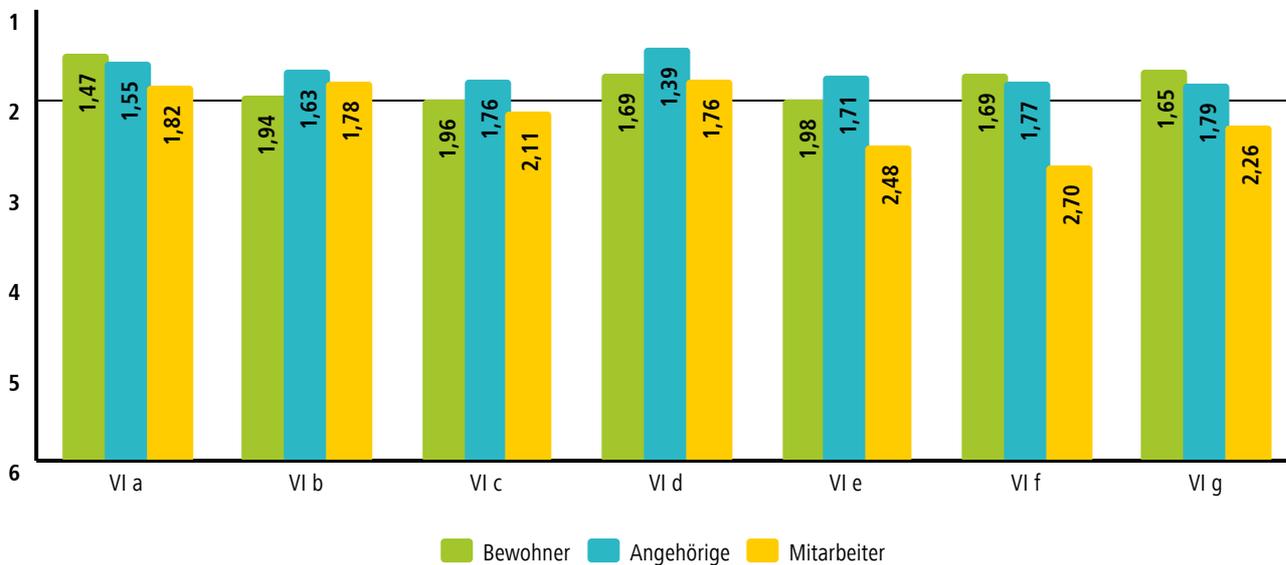


Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
V a	Haben Bewohner genügend Einfluss auf ihren Tagesablauf?	1,85	2,29	2,42
V b	Werden Bewohner immer respektvoll behandelt?	1,70	1,74	2,05
V c	Werden die Abläufe der Pflege ausreichend erklärt?	2,14	2,26	2,16
V d	Nehmen sich Mitarbeiter ausreichend Zeit für die Pflege?	2,17	2,44	2,56
V e	Können Angehörige bei der Pflege und Betreuung so mithelfen, wie sie es möchten?	1,95	1,82	2,36
V f	Kümmert sich sofort jemand um Bewohner, wenn sie nachts Hilfe anfordern?	2,20	2,34	2,13
V g	Können Bewohner sich auf eine gute Begleitung in den letzten Tagen verlassen?	1,79	1,76	2,24
<b>V</b>	<b>Themenbereichswert</b>	<b>1,98</b>	<b>2,10</b>	<b>2,27</b>

## Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter

## VI Allgemeines

Vergleich Bewohner / Angehörige / Mitarbeiter gemessen am Gesamtmittelwert 2,00



Nr.	Item	Bewohner	Angehörige	Mitarbeiter
VI a	Fühlen sich Bewohner und Angehörige im Haus ausreichend sicher?	1,47	1,55	1,82
VI b	Sind die Leitungskräfte kompetent?	1,94	1,63	1,78
VI c	Sind Mitarbeiter für ihre Aufgaben gut qualifiziert?	1,96	1,76	2,11
VI d	Machen alle Mitarbeiter einen gepflegten Eindruck?	1,69	1,39	1,76
VI e	Hat das Haus einen guten Ruf?	1,98	1,71	2,48
VI f	Würden die Befragten das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?	1,69	1,77	2,70
VI g	Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?	1,65	1,79	2,26
<b>VI</b>	<b>Themenbereichswert</b>	<b>1,76</b>	<b>1,66</b>	<b>2,13</b>

## Benchmarkvergleich aller Heim-Kundenbefragungen

Die Heim-Kundenbefragung wird seit Anfang 2008 bei unterschiedlichsten Einrichtungen der vollstationären Altenpflege durchgeführt. Der nachfolgende Benchmarkvergleich stellt die Mittelwerte über alle bisher im Rahmen der Heim-Kundenbefragung erfolgten Befragungen dar.

Die in diesem Benchmarkvergleich dargestellten Wertungen geben lediglich eine Zusammenfassung der Ergebnisse bisher durchgeführten Befragungen wider. Die Daten erlauben keine gesicherte Erkenntnis über grundsätzliche Branchenkennzahlen sondern dienen zur vertieften Interpretation der hausspezifischen Ergebnisse.

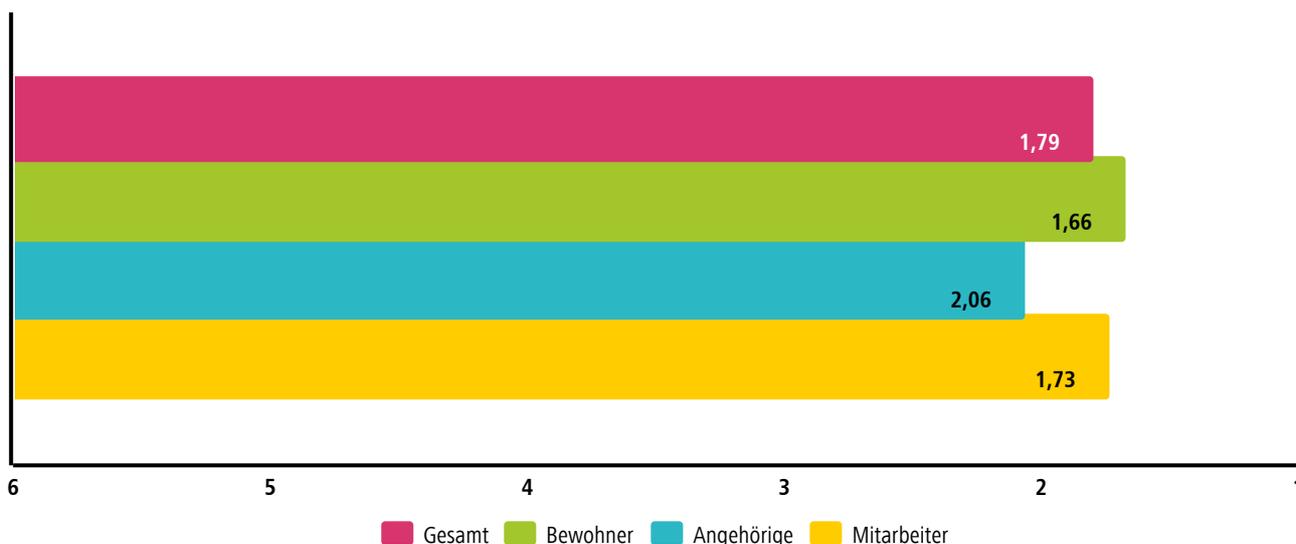
Der Gesamtbenchmark beruht auf folgenden Daten:

Bisher durchgeführte Projekte	458
<b>Bisher befragte Personen insgesamt</b>	<b>44.904</b>
- davon Bewohner	18.425
- davon Angehörige	16.846
- davon Mitarbeiter	9.633

Über alle 42 Items und alle Befragten ergibt sich ein Gesamtbenchmarkwert von 1,88.

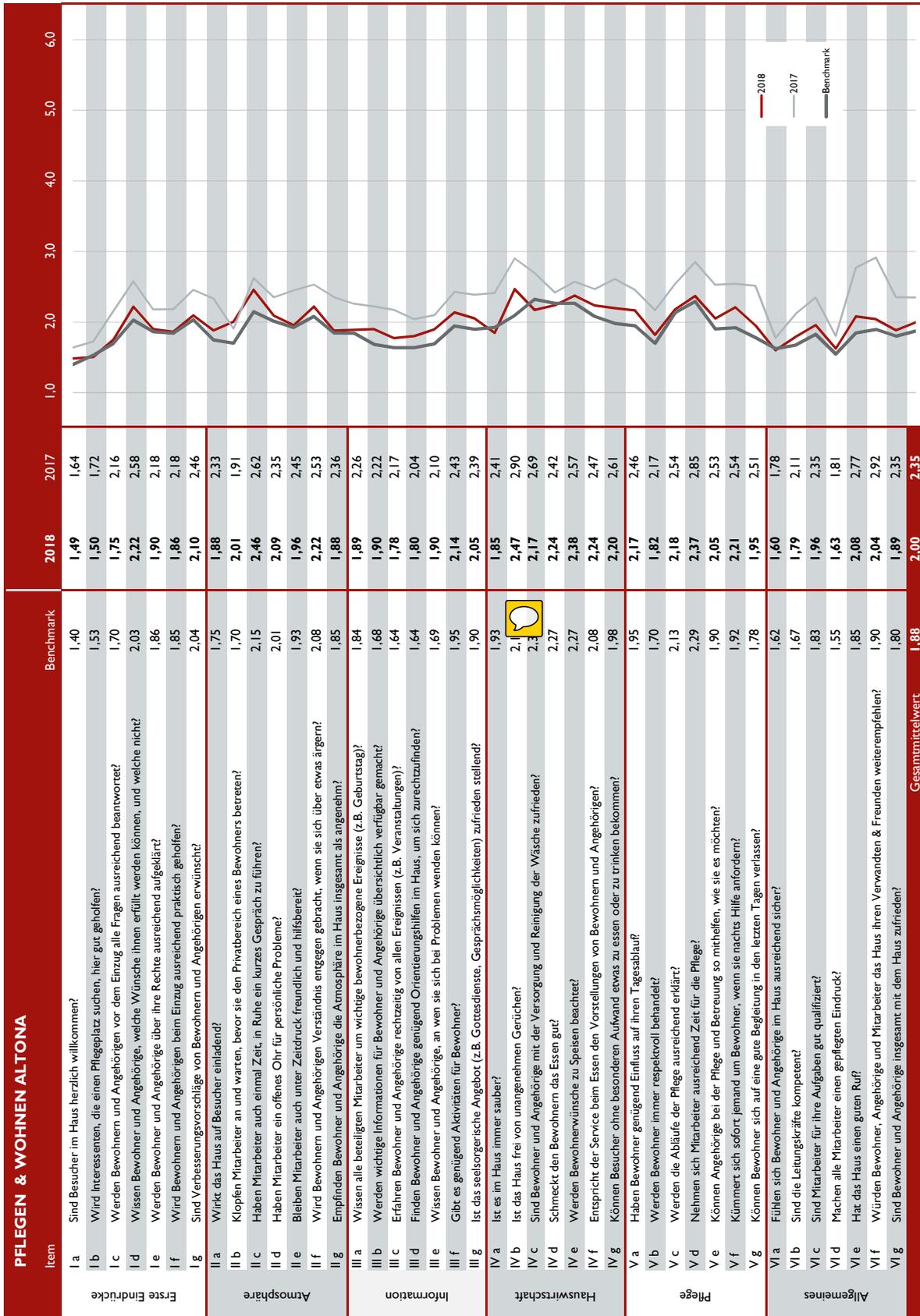
## Gesamtergebnis für PFLEGEN & WOHNEN HAMBURG

Dargestellt sind die aktuellen, konsolidierten Ergebnisse über alle 13 Einrichtungen von PFLEGEN & WOHNEN HAMBURG.



Der Mittelwert über alle 42 Items und alle drei befragten Gruppen liegt bei 1,79 und damit über dem oben beschriebenen Gesamtbenchmarkwert.

# Übersichtsgrafik



Anzahl Befragte 44.904  
 Ausgegebene Fragebögen 96.674  
 Rücklaufquote 46,45%

151  
 405  
 37,28%  
 104  
 393  
 26,46%