

# Ergebnisse der Bewohnerbefragung 2017 (Auszug)

## 1. Allgemeine Angaben zur Befragung

An der im Oktober 2017 durchgeführten Befragung nahmen 52 Bewohner/innen teil. Der Anteil der abgegebenen Fragebogen an der Gesamtbewohnerschaft betrug 39%.

Zum einen wurden die Leistungen des Seniorenzentrums bewertet, zum anderen konnten Kritik geäußert und Anregungen zur Qualitätssteigerung gegeben werden.

Die Fragebogen wurden selbständig, aber auch mit Unterstützung von Angehörigen oder Mitarbeiter/innen ausgefüllt.

## 2. Bewertungsskala, Gesamtergebnis

Die Leistungen des Seniorenzentrums wurden wie folgt bewertet:

4,00 – 3,51 Punkte = sehr gut	3,50 – 2,51 Punkte = gut
2,50 – 1,50 Punkte = befriedigend	1,49 – 1,00 Punkte = nicht befriedigend

## 3. Gesamtergebnis

Die Gesamtleistung als Mittelwert der Bewertungen der Pflege und Freizeitgestaltung, sowie die Angebote der hauseigenen Küche fiel „sehr gut“ aus. Natürlich kann eine Institution nicht ein Zuhause ersetzen. Dennoch spricht es für sich, dass auf die Frage „Gelingt es der Einrichtung, für die Bewohner/innen ein neues Zuhause zu schaffen“ 61% (Vorjahr: 36%) mit „ausgezeichnet“ und 19 % (Vorjahr: 48%) mit „gut“ antworteten.

## 4. Einzelergebnisse

### Zufriedenheit mit der pflegerischen Leistung 3,73 (Vorjahr:3,43)

An der Umsetzung einer individuellen und persönlichen Pflege wurde zielgerichtet gearbeitet. So wurden die Leistungen der Pflege mit einem „sehr gut“ bewertet.

Als „ausgezeichnet“ werden eingeschätzt: das Wahren der Privat- und Intimsphäre, die Unterstützung beim Essen und Trinken, ein ausreichendes Getränkeangebot, die Körperpflege, die Berücksichtigung von Wünschen, eine gute Betreuung bei plötzlich auftretender Gesundheitsverschlechterung und die freundliche und zuvorkommende Art der Pflegemitarbeiter.

### Mahlzeitenversorgung 3,67 (Vorjahr: 3,43)

Die Verbesserung der Qualität, der Präsentation, aber auch die entsprechend den Bedürfnissen der Bewohner/innen angemessene Ernährung stand im Fokus der Bemühungen. Als Ergebnis wurde die Mahlzeitenversorgung insgesamt als „sehr gut“ beurteilt.

Besonders hervorgehoben wurde die Möglichkeit, sich seine Mahlzeiten aussuchen zu können, die Freundlichkeit der Küchenmitarbeiter, das Angebot an frischem Obst und Gemüse sowie die ansprechende Präsentation der Speisen.

### Freizeitgestaltung 3,66 (Vorjahr: 3,67)

Die Planung und Durchführung der Freizeitaktivitäten nimmt schon immer einen hohen Stellenwert bei den Bewohnerinnen und Bewohnern ein. Die Vielfalt der Angebote, unter anderen Aufenthalte an der frischen Luft, Gymnastik und

individuelle Einzel- sowie Gruppenangebote (Herrenrunde, Kochen, Backen, etc.) wird geschätzt.

Die Freundlichkeit der Mitarbeiter, sowie die Information und Unterstützung bei der Teilnahme wurden sehr hervorgehoben.

#### Hauswirtschaftliche Angebote 3,39 (Vorjahr: 3,62)

Als „ausgezeichnet“ wurde die Leistung der hauseigenen Reinigung bewertet. Die Leistung der Haustechnik und der Wäscherei erhielten ein „gut“.

#### Serviceangebote 3,34 (Vorjahr: 2,78)

Die Bewohner/innen nutzen gerne die abwechslungsreich gestalteten Außenanlagen mit zahlreichen Rückzugsorten, den Bewegungspark sowie das Café Canaria und das Frisörstübchen.

#### Information und Beteiligung 3,55 (Vorjahr: 3,50)

Der Umgangston im Haus wird als gut eingeschätzt. Die Gestaltung und die Inhalte der Hauszeitung werden als sehr informativ und ansprechend bewertet, ebenso die Aushänge und Bekanntmachungen.

### **5. Wünsche, Anregungen und Maßnahmen**

Die Bewohner/innen melden viel Lob an das Pflegepersonal zurück und wünschen sich weiterhin eine individuelle Pflege. Anregungen und Wünsche sind:

- mehr regionale Küche und mehr saisonale Angebote bei den Mahlzeiten;
- ein schneller und sicherer Ablauf zur Wäscheversorgung;
- viel Zeit für Gespräche und individuelle Betreuung;

Im Weiteren möchten wir daran arbeiten, die Gemeinschaftsräume offener und ansprechender zu gestalten und die Themen „Bewegung“ und „Aufenthalt an der frischen Luft“ in den Vordergrund zu rücken, insbesondere in den Wohngruppen für Menschen mit einer demenziellen Erkrankung.

*Elisabeth Steinbauer*  
- Qualitätsbeauftragte –