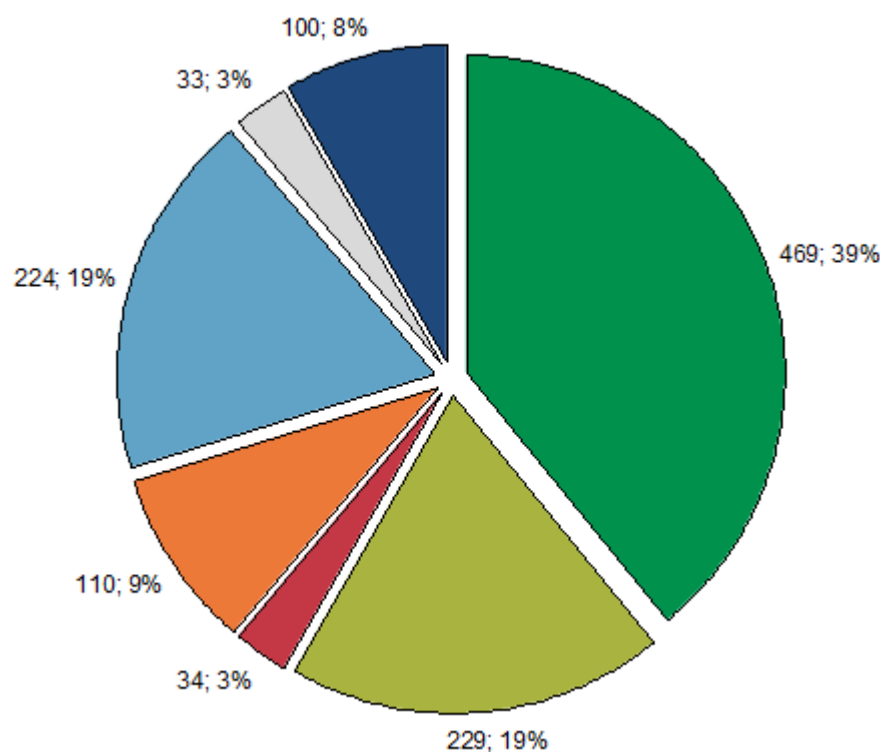


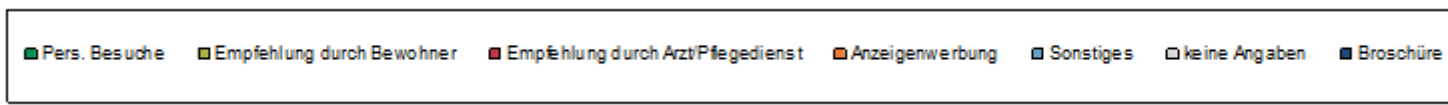
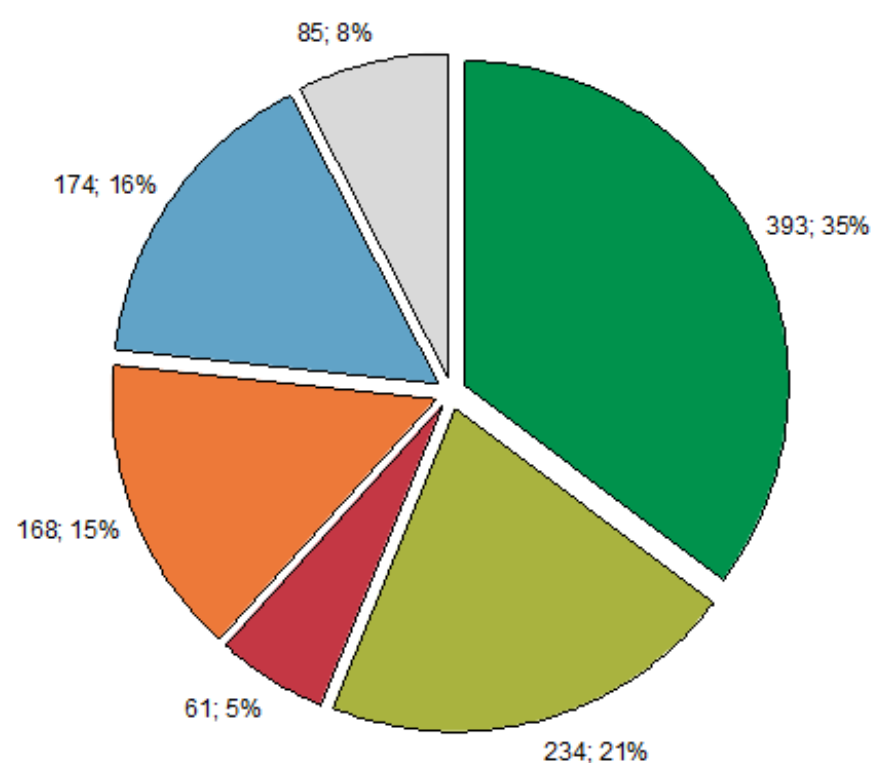
Bewohner- und Mitarbeiterbefragung 2012

Ergebnisse

2010



2012



- ❖ 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:

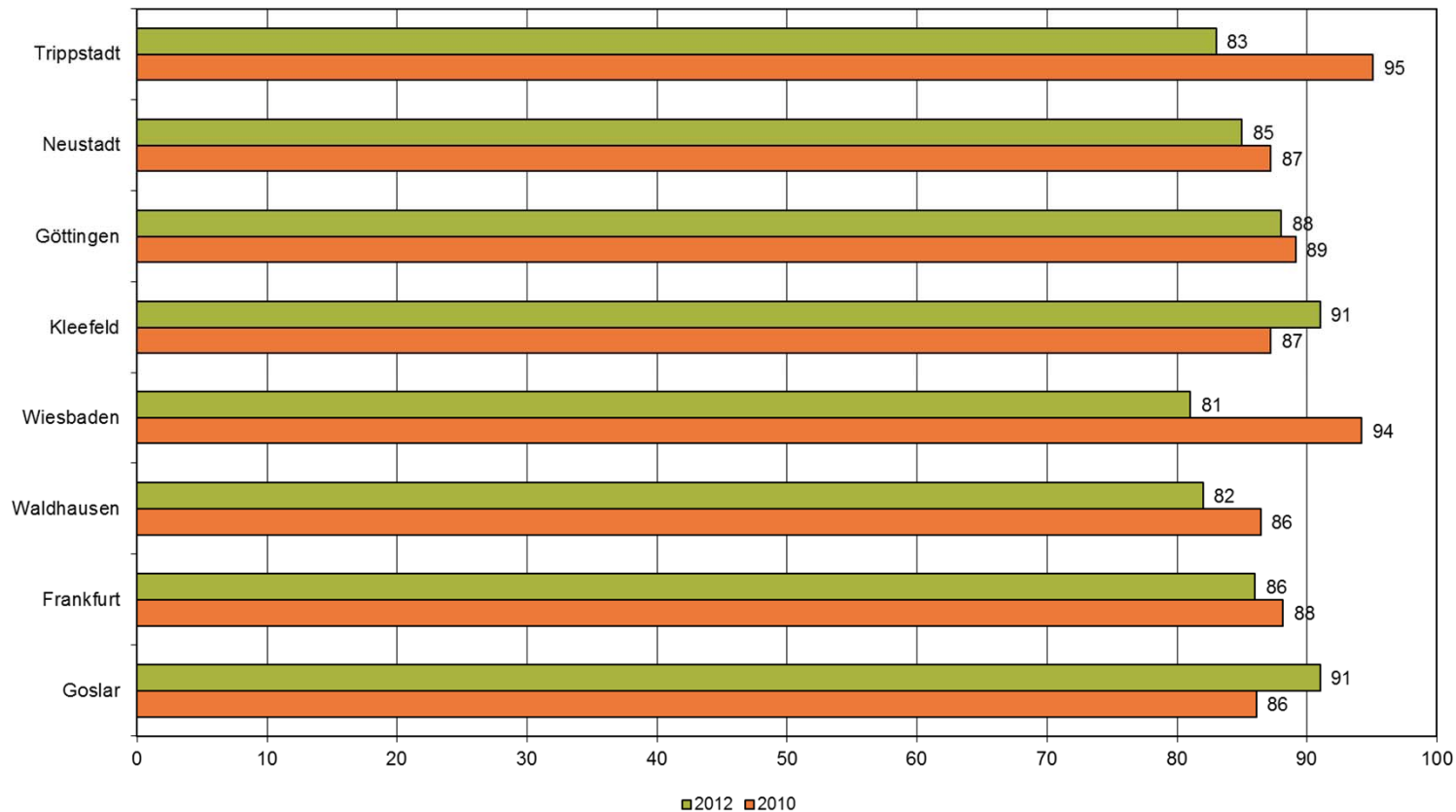
Indexwert (%)	100 - 88	87 - 63	62 - 38	37 - 13	12 - 0
Schulnoten	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft
			Handlungs-/Optimierungsbedarf		

Wohnen & Leben



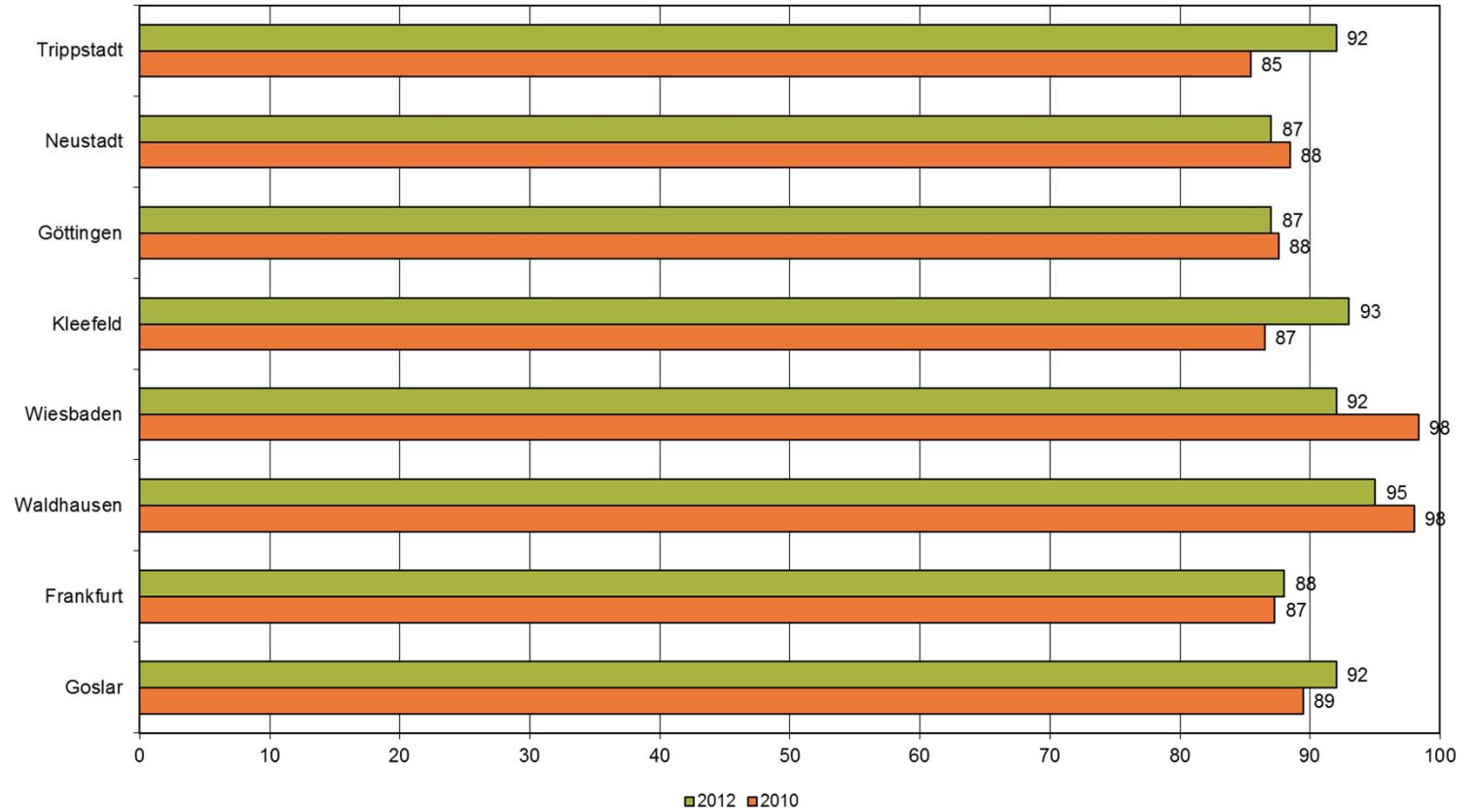
II. Gebäude und Ausstattung
Summe der Kategorie

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



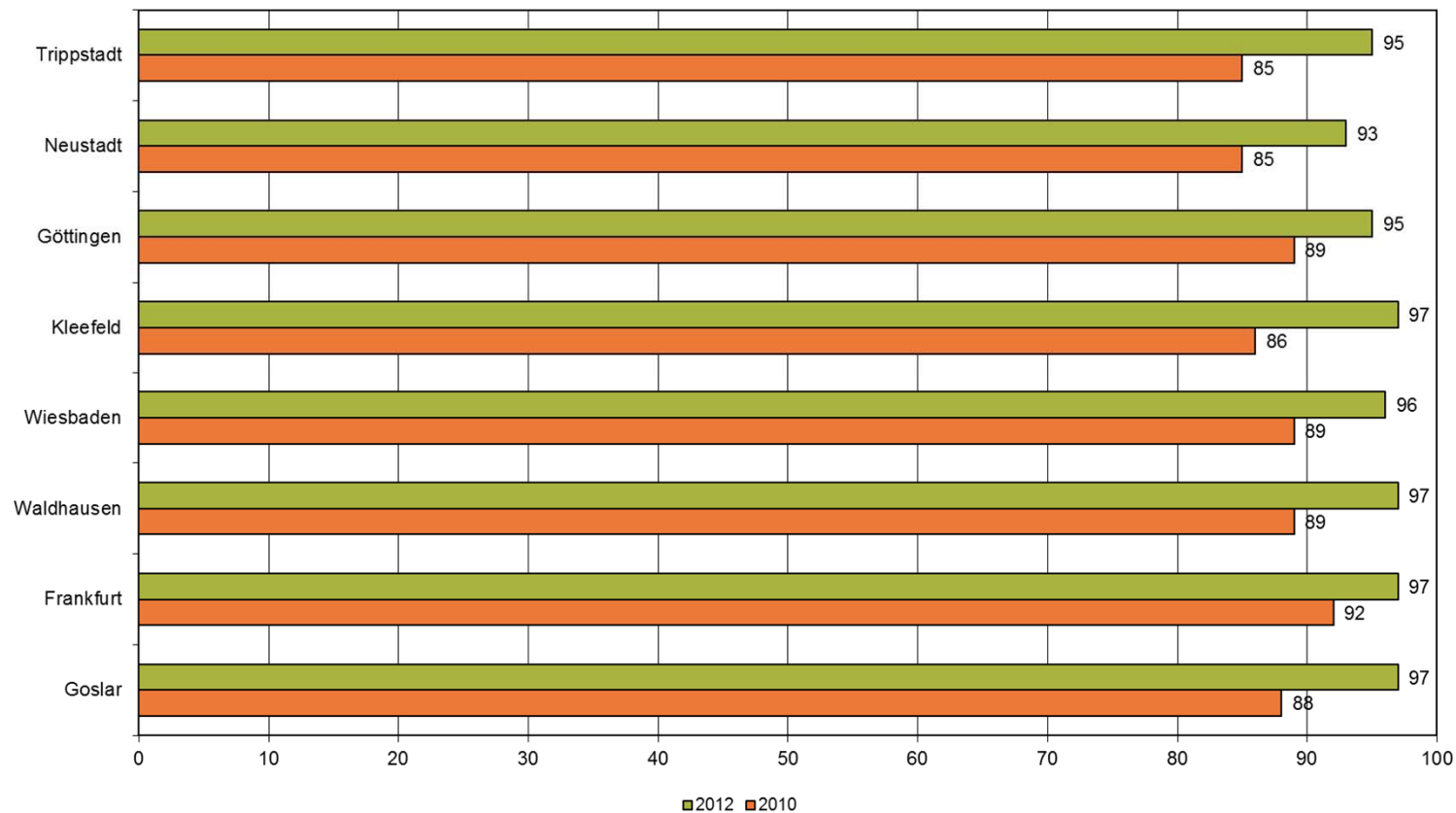
III. Dienstleistungen der Verwaltung
Summe der Kategorie

- 🌱 Erreichbarkeit
- 🌱 Freundlichkeit
- 🌱 Nachvollziehbarkeit der Abrechnungen



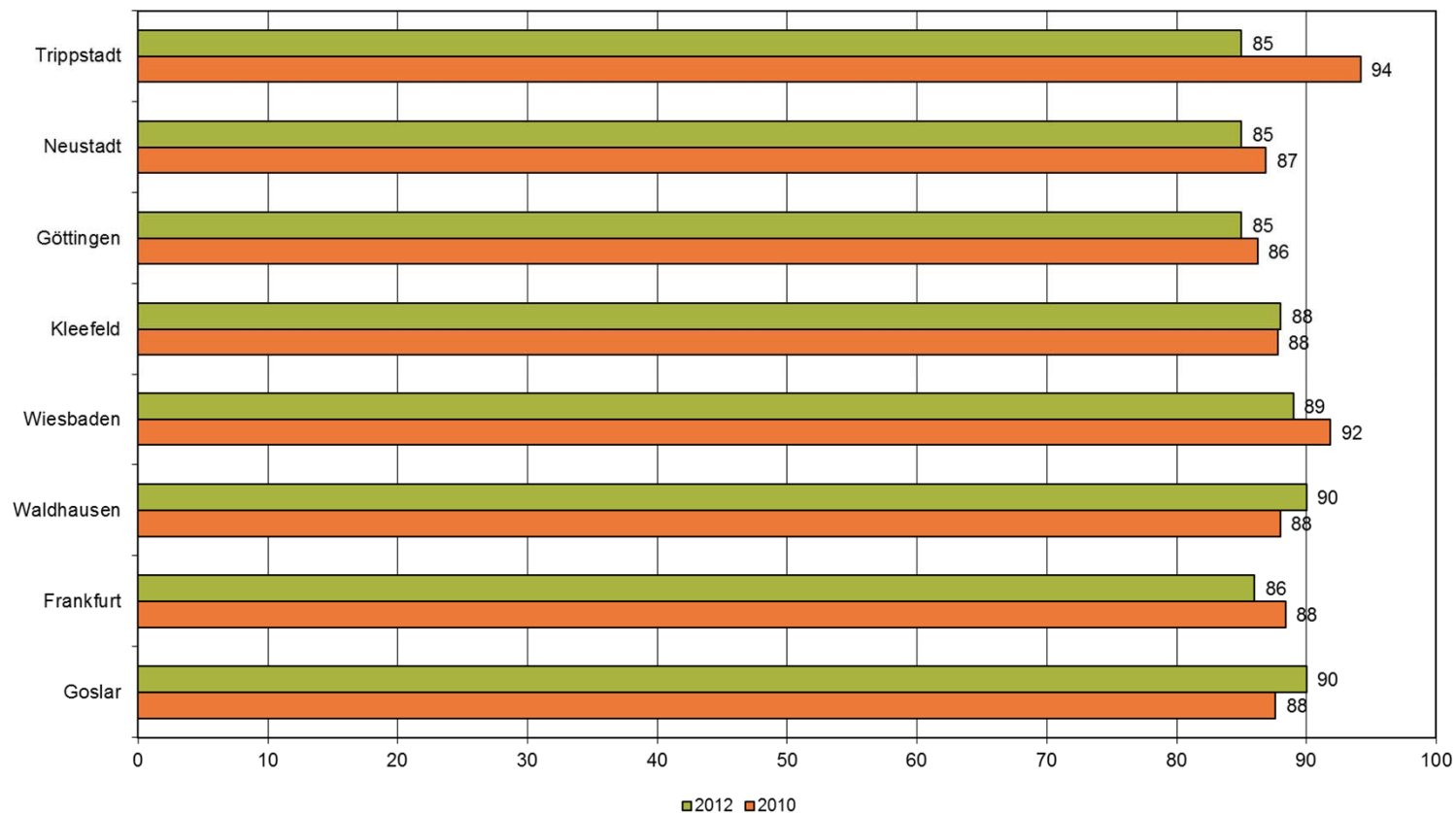
IV. Dienstleistungen der Rezeption
Summe der Kategorie

- 🌱 Dienstleistungsqualität
- 🌱 Freundlichkeit



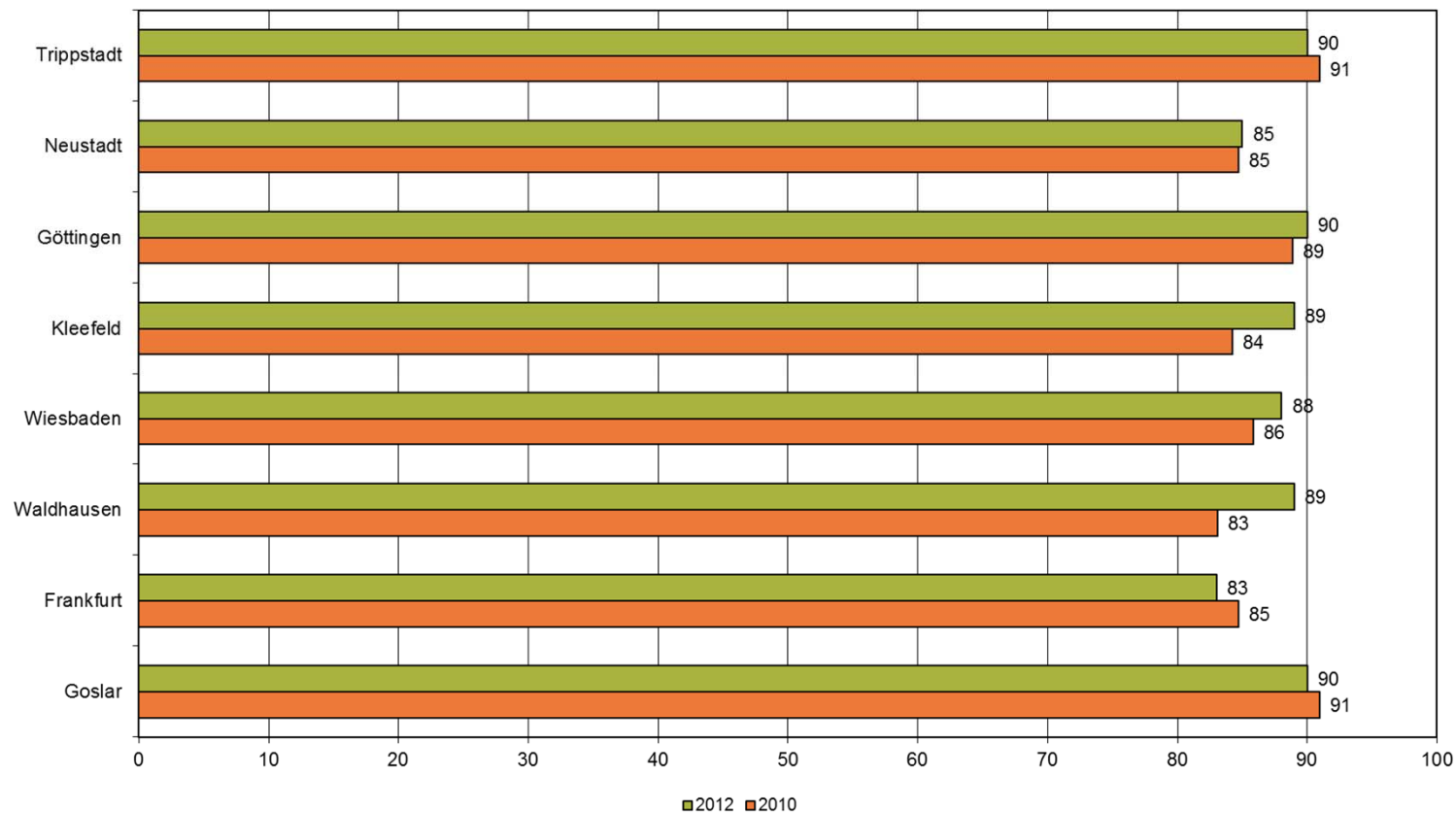
V. Serviceeinrichtungen
Summe der Kategorie

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



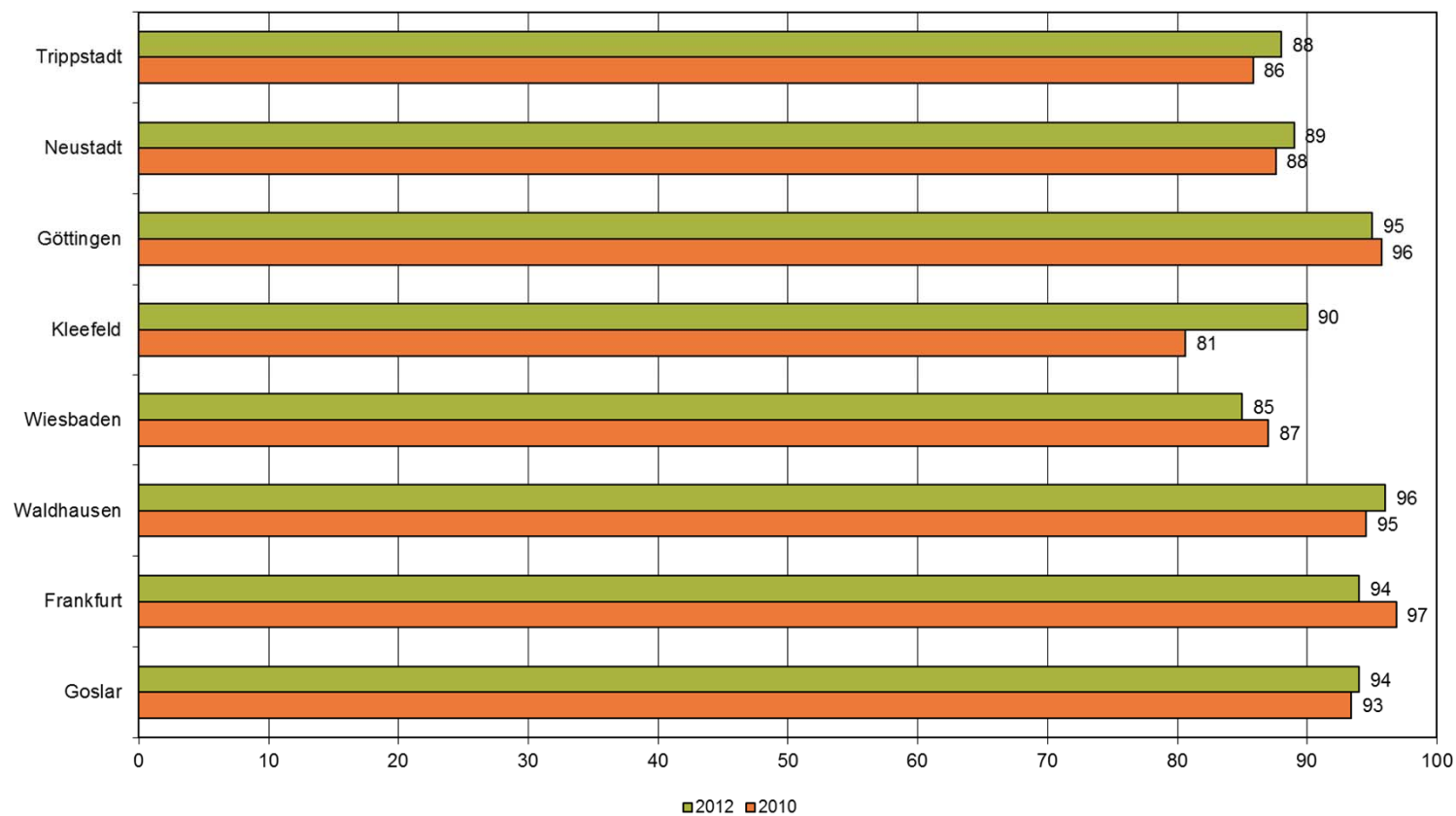
VI. Dienstleistungen der Hauswirtschaft
Summe der Kategorie

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



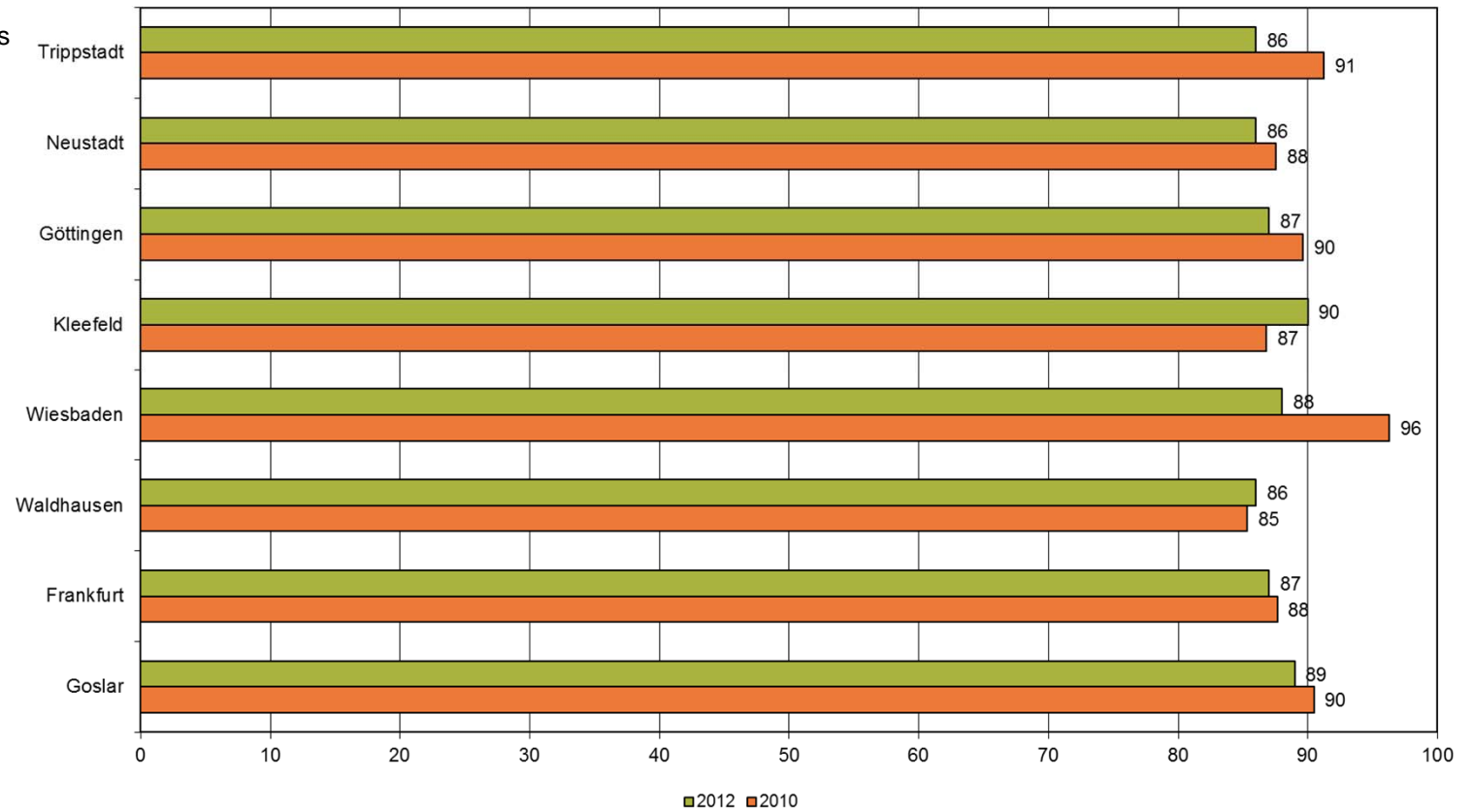
VII. Dienstleistungen der Haustechnik
Summe der Kategorie

- ♣ Zuverlässigkeit
- ♣ Freundlichkeit



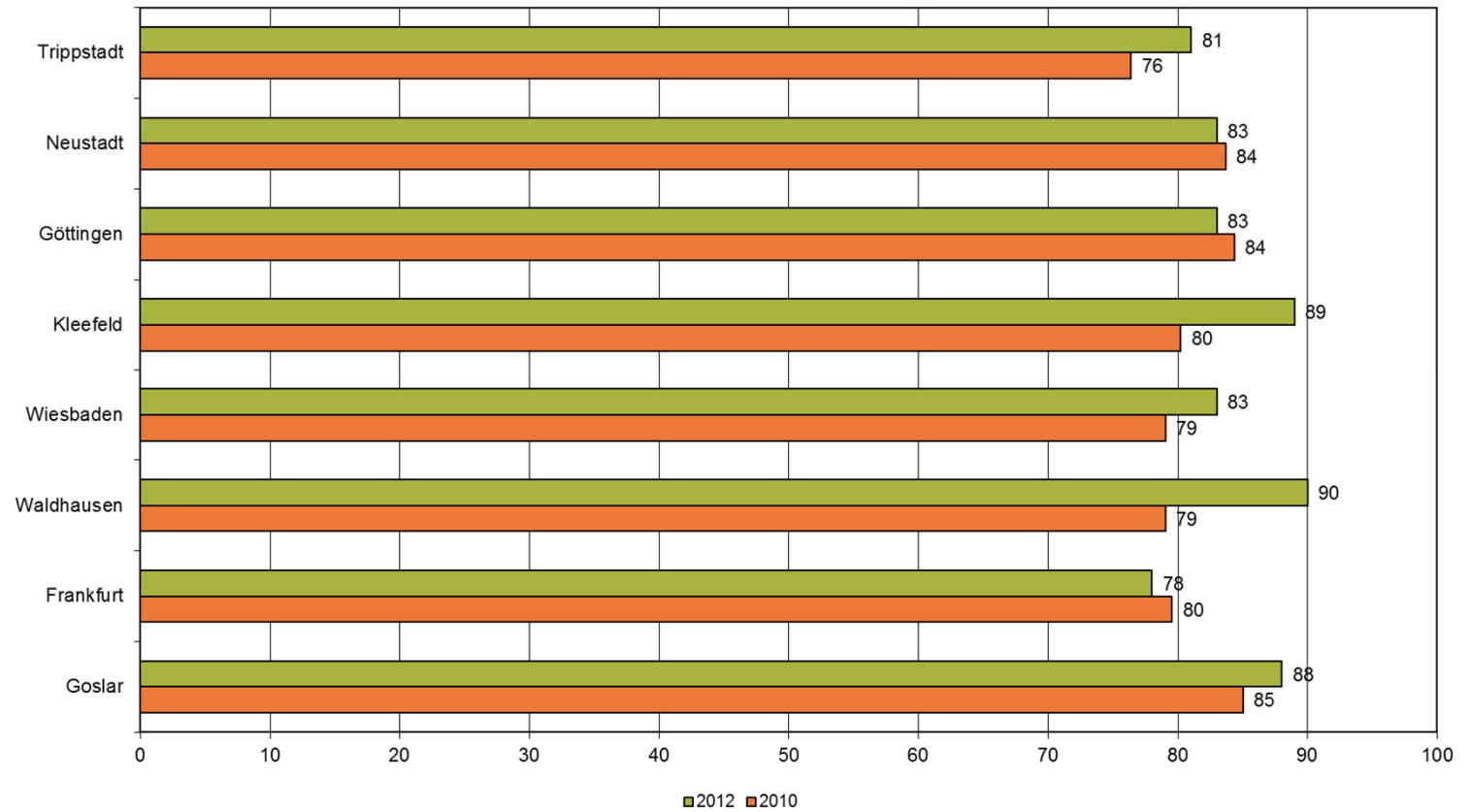
VIII. Veranstaltungen
Summe der Kategorie

- Übersichtlichkeit des Veranstaltungskalenders
- Angebotsvielfalt



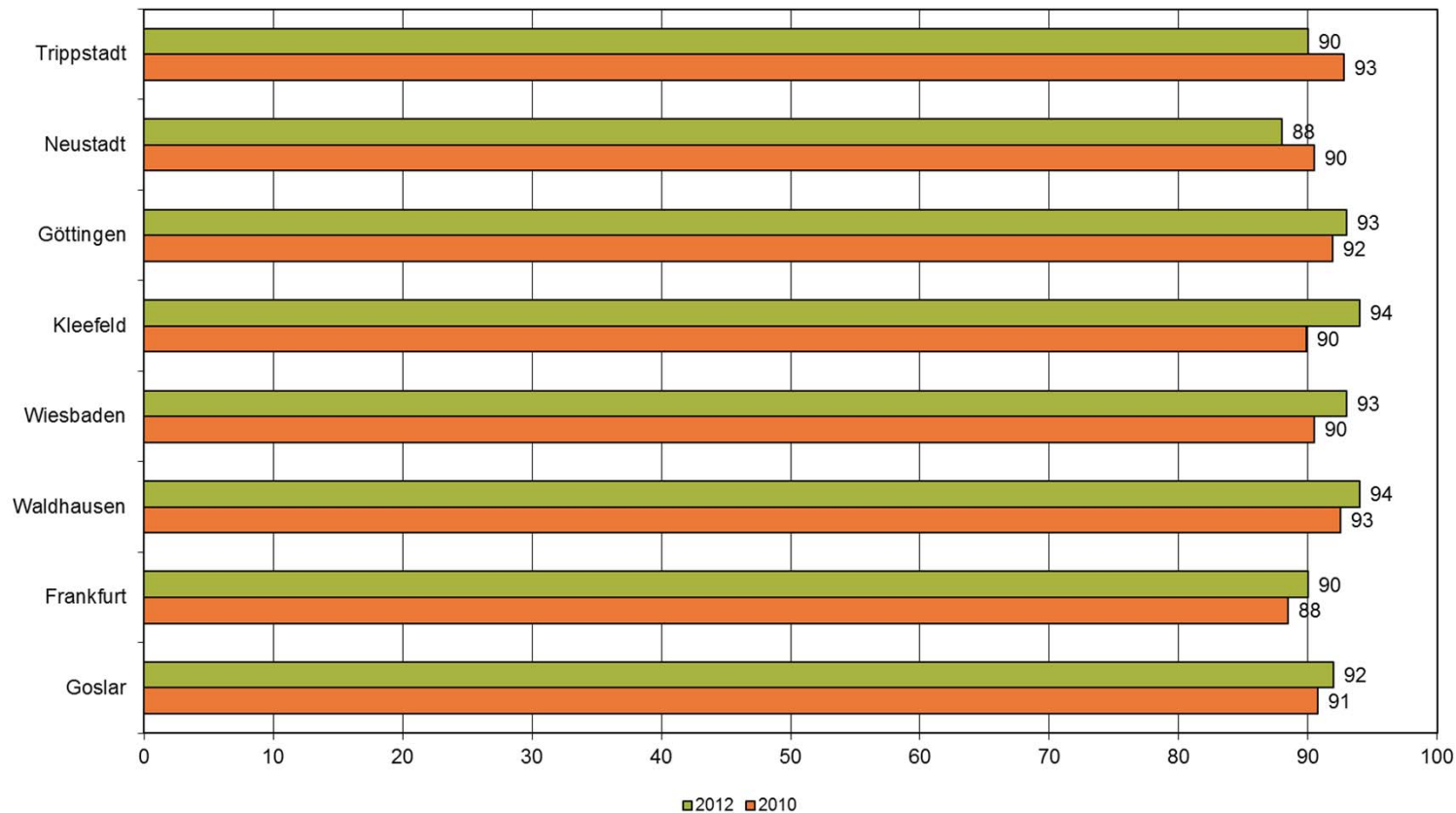
- ✦ Vielfalt des Essens
- ✦ Ansprechende Präsentation der Mahlzeiten
- ✦ Ausreichende Portionsgröße
- ✦ Berücksichtigung spezieller Bedürfnisse
- ✦ Ausstattung und Atmosphäre des Bewohnerrestaurants
- ✦ Preis-/Leistungsverhältnis

IX. Unsere kulinarischen Angebote
Summe der Kategorie



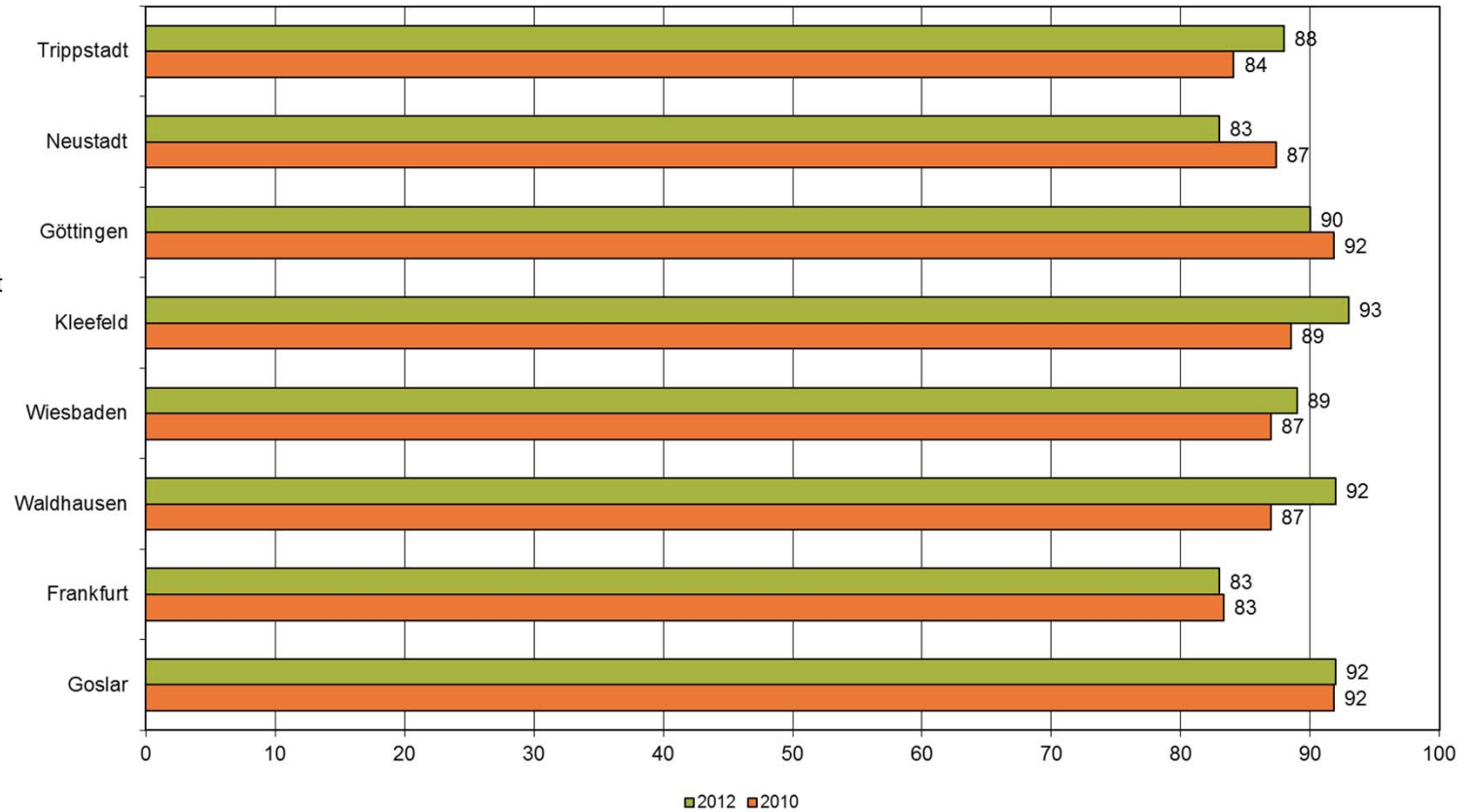
X. Sicherheit & Wohlbefinden
Summe der Kategorie

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



**XI. Gesamtbewertung
Summe der Kategorie**

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

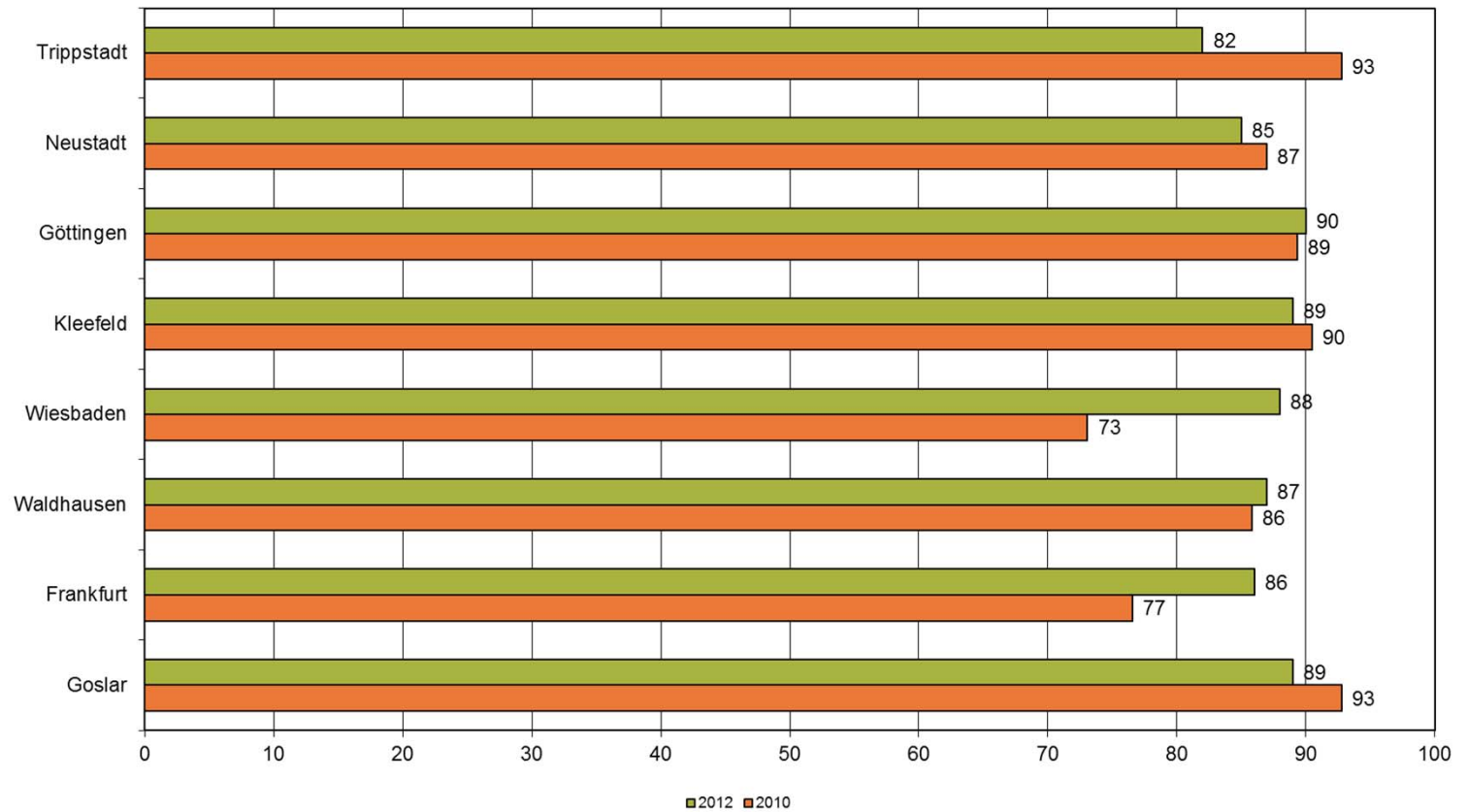


Ambulante Pflege



Fragen zur Ambulanten Pflege
-Gesamtergebnis-

- ✔ Pflegekräfte nehmen sich Zeit
- ✔ Aktives einbeziehen der Bewohner in die Pflege
- ✔ Eingehen auf individuelle Wünsche
- ✔ Freundlichkeit
- ✔ Pflegekräfte sind geduldig
- ✔ Informationen zur Pflege
- ✔ Berücksichtigung eigener Wünsche zum Tagesablauf

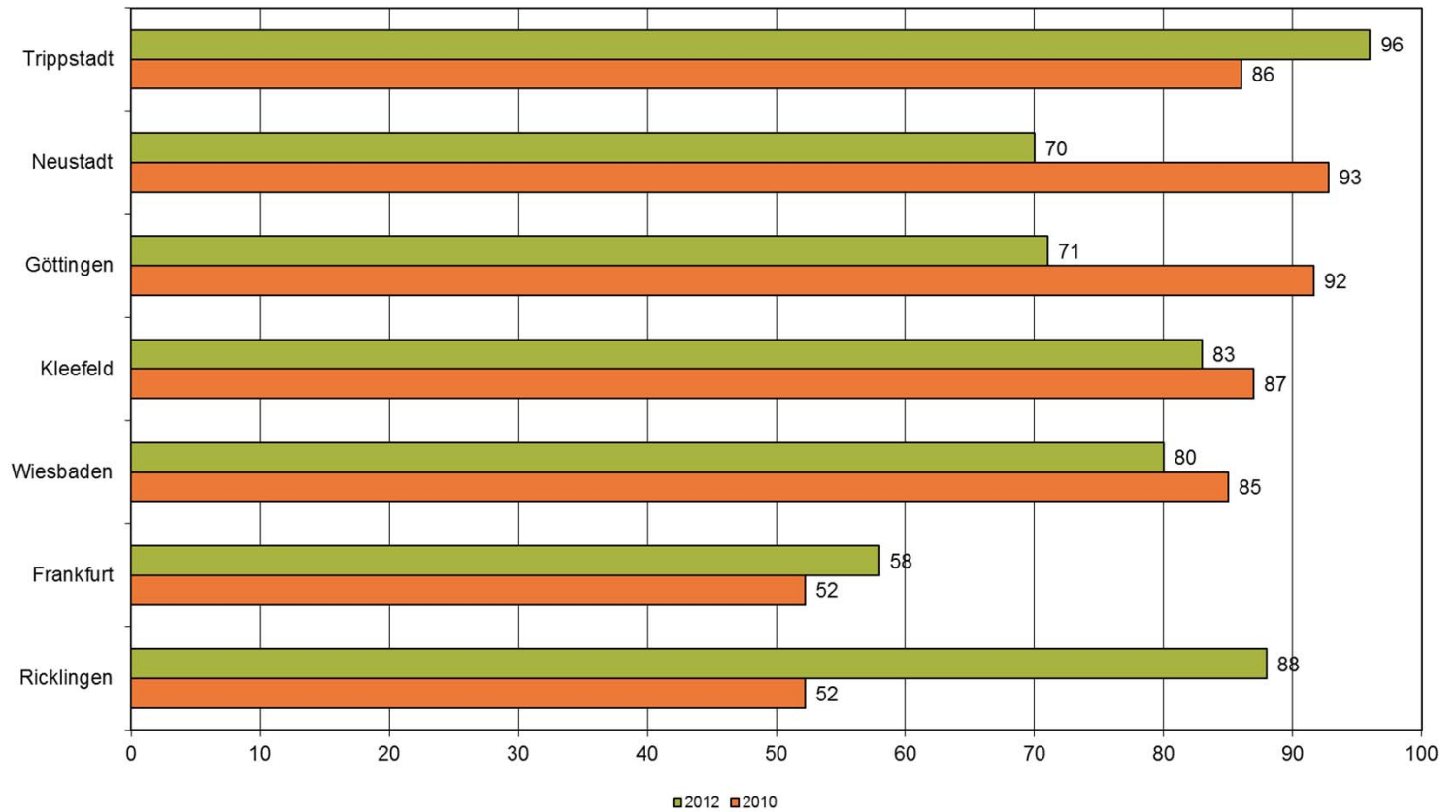


Wohnpflegebereich



Fragen zum Wohnpflegebereich (Stationäre Pflege)
- Gesamtergebnis -

- 🌱 Pflegekräfte nehmen sich Zeit
- 🌱 Aktives einbeziehen der Bewohner in die Pflege
- 🌱 Eingehen auf individuelle Wünsche
- 🌱 Freundlichkeit
- 🌱 Pflegekräfte sind geduldig
- 🌱 Informationen zur Pflege
- 🌱 Berücksichtigung eigener Wünsche zum Tagesablauf

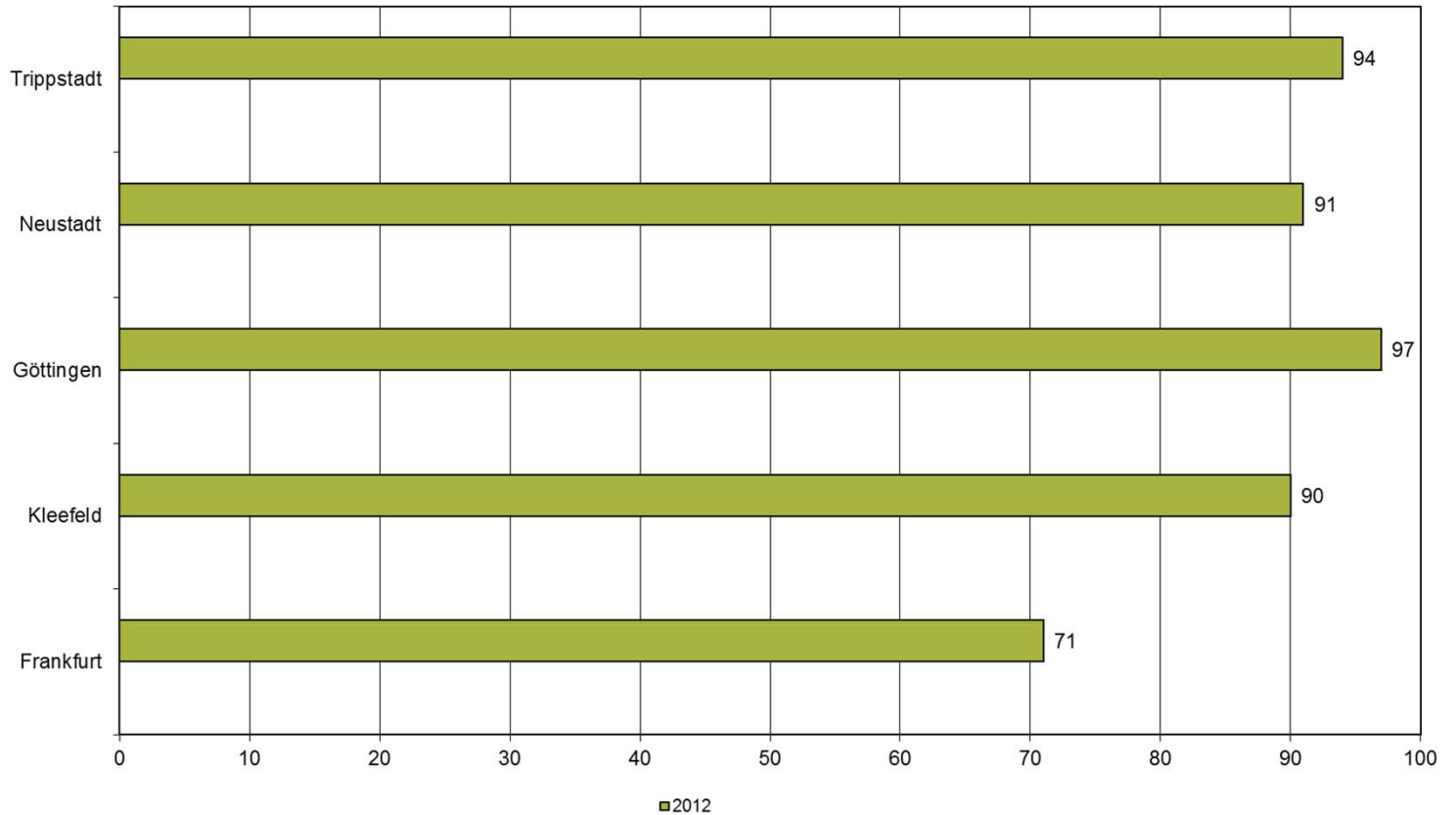


Tagesbetreuung



Fragen zur Tagesbetreuung
- Gesamtergebnis -

- ✦ Betreuungskräfte nehmen sich Zeit
- ✦ Aktives einbeziehen der Bewohner in die Betreuung
- ✦ Eingehen auf individuelle Wünsche
- ✦ Freundlichkeit
- ✦ Betreuungskräfte sind geduldig



Die Qualität unserer Tagesbetreuung wurde erstmals in 2012 im Rahmen der Bewohnerbefragung erhoben. Daher liegen keine Vergleichswerte vor.

- ❖ Fast 2/3 unserer BewohnerInnen kommen auf Empfehlung durch andere BewohnerInnen oder Ärzte sowie durch persönliche Besuche zu uns.
- ❖ Unsere Serviceeinrichtungen wie Restaurants, Cafés, Kioske, Friseure, Fußpflegen, Physiotherapien bekommen hervorragende Werte (>85).
- ❖ Sicherheit & Wohlbefinden sind bei uns keine leeren Werbeaussagen sondern besondere Attribute, die von unseren BewohnerInnen als solche wahrgenommen werden.
Werte zwischen 88 und 94 zeigen deutlich, dass sich unsere BewohnerInnen bei uns sicher und geborgen fühlen.
- ❖ Die Freundlichkeit unserer MitarbeiterInnen trägt in nicht unerheblichem Maß zum guten Gesamtergebnis bei.