

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

1. Problemstellung

Der Seniorenpflegeheimsektor steht im Zentrum der öffentlichen Kritik; dazu trägt vor allem die Diskussion um die Kostenentwicklung im stationären Sektor bei. So müssen die Seniorenpflegeheime oft um ihre Position sowie um ihr Image kämpfen und dies nicht nur gegenüber sozialen Leistungsträgern und Prüfinstanzen, sondern auch in der regionalen Öffentlichkeit. Parallel zum steigenden Kostendruck nehmen auch die Erwartungen in der Öffentlichkeit zu.

Modernes Einrichtungsmanagement zeichnet sich zunehmend durch das Hervorheben des Dienstleistungscharakters des Heimbetriebs aus. Diese Strategie führt dazu, dass den Bedürfnissen und Interessen der Bewohner ein höheres Gewicht beigemessen wird.

Für diese „kundenorientierte“ Heimentwicklung sind im einzelnen folgende Gründe ausschlaggebend:

- so ist davon auszugehen, dass eine stärkere Einbindung des Bewohners und dessen Bezugsperson/-en in den Pflegeverlauf auch dessen Wohlbefinden positiv beeinflusst.
- Da freie marktwirtschaftliche Bedingungen gegeben sind, so müssen gerade Seniorenpflegeheime versuchen ihre Attraktivität in der regionalen Öffentlichkeit zu steigern. Das öffentliche Meinungsbild über ein Seniorenpflegeheim wird von dem Urteil der Bezugspersonen der Bewohner und den Bewohnern selbst maßgeblich beeinflusst
- Des weiteren kann in den letzten Jahren ein deutlicher Orientierungswandel verzeichnet werden im Zuge einer staatlich geförderten, gewünschten Bewohnerautonomie. Bewohner/-innen achten verstärkt darauf, ob auf ihre Bedürfnisse und Interessen hinreichend geachtet wird.

Das Einrichtungsmanagement mit einer verstärkten Dienstleistungsorientierung kommt nicht nur dem Wunsch nach einer verbesserten Versorgung und Betreuung entgegen, sondern sichert auch Effektivität und Effizienz unter veränderten Rahmenbedingungen. Infolgedessen benötigen die Seniorenpflegeheime systematische Informationen über die Bedürfnisse ihrer Bewohner und deren Einstellungen.

2. Das Befragungskonzept

Der pflegebedürftige Bewohner darf nicht nur als Hilfebedürftiger betrachtet werden; vielmehr ist es unerlässlich, ihn in seiner „Konsumentenrolle“ zu sehen. Im Vordergrund steht hierbei die subjektive Bewertung des Wohnortes, d.h. die Erwartungen, Wünsche und Beschwerden des einzelnen Bewohners sind

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 1 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QME Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

Untersuchungsgegenstand der Bewohner-/Angehörigenbefragung. Im Rahmen der vorliegenden Untersuchung wird ein organisationsbezogenes Zufriedenheitskonzept zugrundegelegt d.h. die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Bewohner mit den organisatorischen Gegebenheiten im Senioren- und Therapiezentrum steht im Mittelpunkt. Die Bewohnerbefragung bezieht sich auf fünf organisationsbezogene Merkmalsdimensionen:

- die fachliche Versorgung und Betreuung durch Ärzte und Pflegepersonal
- die emotionale Unterstützung durch Ärzte und Pflegepersonal
- die Gestaltung des Bewohneralltags sowie
- die Ausstattung des Senioren- und Therapiezentrums
- die Servicedienstleistungen des Senioren- und Therapiezentrums

3. Die Befragung

Es ist die schriftliche Befragungsmethode gewählt worden, die dem Bewohner/Angehörigen völlig frei stellt, an der Erhebung mitzuwirken. Die Fragebögen werden auf den Bereichen durch die Pflegekräfte an die Bewohner weitergeleitet. Die Angehörigen erhalten den Fragebogen zusammen mit dem Rechnungslauf vom November.

Das Abgabeverfahren, das die erforderliche Anonymität garantiert, ist durch das Briefkastenmodell gegeben. Der Befragte gibt dabei den ausgefüllten Erhebungsbogen in einen der fest installierten Meinungskästen auf den Bereichen bzw. in den Briefkasten im Eingangsbereich unserer Einrichtung. Ausschlussdatum ist der 30.12.06.

Bei der Erstellung des Fragenpools wurde besonders darauf geachtet, dass die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit des Bewohners mehrere Gründe haben kann. So kann unsere Einrichtung aus der Sicht des Bewohners/Angehörigen Mängel aufweisen, oder es sind positive Merkmale registriert worden, die so nicht erwartet wurden; des weiteren können Hoffnungen und Befürchtungen sich bestätigt bzw. sich als unbegründet erwiesen haben. Ein weiterer Grund für die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit des Bewohners/Angehörigen, kann in der Erfüllung bzw. Nichterfüllung heimspezifischer Wünsche liegen.

In dem durch zusätzliche Bemerkungen, Anregungen gekennzeichnetem Teil des Erhebungsinstruments wird erhoben, ob es etwas gibt, das den Bewohner/Angehörigen besonders stört; worin Verbesserungsmöglichkeiten liegen und wodurch der Bewohner/Angehörige angenehm überrascht wurde.

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 2 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QM\E Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

Die statistische Auswertung der Fragebögen, einschließlich der Interpretation der Ergebnisse erfolgt nicht auf der Ebene des einzelnen Bewohners/Angehörigen, sondern auf Heimebene.

4. Die Befragtenstruktur

Zur Beschreibung der Befragtenstruktur der Bewohner/Angehörigen im Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel wurden 3 entsprechende Fragen im Einführungsteil des Befragungsbogens beigefügt.

Die Struktur der Befragten lässt sich folgendermaßen beschreiben:

- Die meisten unserer Bewohner sind älter als 80 Jahre (90%) (108 von insgesamt 120 Bewohnern); 13 Bewohner davon haben einen Bogen ausgefüllt
- Der Anteil der Frauen in unserer Einrichtung liegt bei 85% (102 weibl. Bewohner); 13 Frauen davon haben einen Bogen selbständig ausgefüllt
- Insgesamt haben 25 Angehörige von unseren Bewohnern einen Bogen ausgefüllt, wobei 16 Frauen dabei waren
- Von insgesamt **120** verteilten Fragebögen wurden **41** ausgefüllt und an uns zurückgemeldet. Das macht eine Rücklaufquote von **33%** aus.

Die folgenden Tabellen verdeutlichen die Befragtenstruktur:

	Bewohner	Angehörige	Betreuer	
männlich	2	6	0	8
weiblich	13	16	1	30
ohne Angabe	0	3	0	3
	15	25	1	41

Rücklauf der verteilten Fragebögen bezogen auf die Befragtengruppen (abs.)

	Bewohner	Angehörige	Betreuer	
35-50 Jahre	0	4	0	4
51-65 Jahre	0	10	0	10
66-80 Jahre	2	2	0	14
ab 81 Jahre	13	8	1	22
ohne Angabe	0	1	0	1
	15	25	1	41

Altersgruppenstruktur der Befragtengruppen (abs.)

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 3 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QM\E Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

5. Befragungsergebnisse

5.1 Zufriedenheit mit der fachlichen Versorgung und Betreuung

Die Zufriedenheit der Bewohner des Senioren- und Therapiezentrums Barsbüttel mit der fachlichen Versorgung und Betreuung kann man daran erkennen, wie sie die pflegerischen und externen ärztlichen Leistungen einschätzen. Dabei ist zu beachten, dass die Bewohner/Angehörigen aus ihrer persönlichen Sicht urteilen, also ein subjektiver Bewertungsmaßstab der Bewohner/Angehörigen zugrunde liegt.

Dementsprechend wurde die Zufriedenheit der Bewohner/Angehörigen im Hinblick auf die

- fachliche Versorgung und Betreuung durch das Pflegepersonal (Fragen 4+, 5+, 6-, 9-), sowie die
- externe ärztliche Versorgung und Betreuung (Fragen 1+, 2+, 8-)

erhoben (die Positiv- und Negativ-Zeichen geben an, ob es sich um Statements mit positiver oder negativer Formulierung handelt). Da sich der einzelne Bewohner/Angehörige auch ein Urteil über die Versorgung und Betreuung im Seniorenheim als Ganzes bildet, wurde dieses Merkmal der Kundenzufriedenheit ebenfalls in speziellen Fragen berücksichtigt (Fragen 3+, 7-).

Die Einstellung der Bewohner/Angehörigen zur ärztlichen Versorgung und Betreuung in unserer Einrichtung im Hinblick auf die externen ärztlichen Untersuchungen ist recht positiv. Dies lässt sich daran ermessen, dass knapp 50 Prozent der Befragten der Frage: „Der Haus-/Facharzt untersucht einen sehr gründlich“ (Frage 1+) mit marginalen Vorbehalten zustimmten.

Dass der Zufriedenheit mit der ärztlichen Versorgung und Betreuung auch Grenzen gesetzt sind, zeigt sich an den Angaben zur Frage, ob die Aufklärung über Behandlungsmaßnahmen sehr gut sei (Frage 2+). Auch wenn über die Hälfte der Befragten in dieser Hinsicht mit der externen ärztlichen Betreuung im Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel zufrieden sind (54 Prozent), so macht doch der übrige Teil der Befragten Abstriche, wobei 4 Bewohner in diesem Zusammenhang völlig unzufrieden sind.

Ähnliches lässt sich für die folgende Frage feststellen: „Im Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel kann man sein Vertrauen in haus-/notärztliche Betreuung verlieren“ (Frage 8-). Hier antworteten nur 39 Prozent der Befragten mit „völlig falsch“. Als Fazit ist damit festzuhalten, dass die

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 4 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QM\E Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

Bewohner/Angehörigen einerseits davon ausgehen, von den externen Ärzten genau untersucht zu werden, andererseits jedoch die weiteren Leistungsaspekte der ärztlichen Tätigkeit nicht mehr ganz so positiv gesehen werden.

Zusammengefasst kann man das Resultat der Bewohner-/Angehörigenbefragung zur fachlichen Versorgung und Betreuung durch das externe ärztliche Personal folgendermaßen beschreiben: Eine hohe Anzahl von Bewohnern umschreibt zwar die ärztlichen Untersuchungen als sehr gründlich, gehen aber davon aus, dass die Belange der Bewohner noch stärker berücksichtigt werden müssten. Die Bewohner und Angehörigen des Senioren- und Therapiezentrums Barsbüttel scheinen klare Vorstellungen über die Art und Weise fachlicher Versorgung und Betreuung zu haben. Die Bewohner des Seniorenzentrums sehen die Kundenorientierung in einem zu geringen Maße verwirklicht.

Die fachlichen Leistungen des Altenpflegepersonals werden von den Bewohnern/Angehörigen unserer Einrichtung ähnlich wie die der Ärzte eingeschätzt. Rund 50 Prozent antworteten auf die Frage „Das Pflegepersonal versteht sein Handwerk“ (Frage 4+) mit `stimmt genau`. Der Anteil der Bewohner/Angehörigen, welcher das Negativ-Statement: „Die Kranken-/Altenpflege lässt hier zu wünschen übrig“ (Frage 9-) als `völlig richtig` bzw. `eher richtig` beurteilt, liegt bei etwa 14 Prozent.

Die Vorbehalte der Bewohner/Angehörigen resultieren daraus, dass das Informationsbedürfnis der Bewohner/Angehörigen nicht im vollem Umfang befriedigt wird. Dies zeigen die Ergebnisse zum Statement „Die Pflegekräfte sollten die Fragen der Bewohner/Angehörigen ernster nehmen“ (Frage 6-). Immerhin sind 40 Prozent der Befragten (`stimmt genau`: 20 Prozent; `eher richtig`: 20 Prozent) der Meinung, dass hier die Pflegekräfte zu wenig auf die Bewohner eingehen.

80 Prozent der Bewohner/Angehörigen, die an der Befragung teilgenommen haben, kennen ihre zuständige Bezugspflegekraft (Frage 5). Dies ist ein Hinweis darauf, dass das Bezugspflegesystem in unserer Einrichtung fest etabliert ist und gelebt wird.

Die Angaben zu den bezugsgruppenunabhängigen Statements hinsichtlich der fachlichen Versorgung und Betreuung runden das Bild ab. Es fühlen sich knapp 40 Prozent der Befragten im und mit dem Seniorenzentrum Barsbüttel `sehr gut` aufgehoben und mehr als 50 Prozent `gut` aufgehoben. Der Anteil derjenigen, die sich gar nicht gut bzw. eher schlecht aufgehoben fühlt, liegt bei

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 5 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QME Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

insgesamt 4 Prozent. Insgesamt widersprechen über 80 Prozent der Befragten dem Statement: „Man fühlt sich als Bewohner/Angehöriger hier nicht für ganz voll genommen“ (Frage 7-).

Die Ergebnisse der eindimensionalen Auszählung der Bewohner/Angehörigen-Antworten gehen aus folgenden Tabellen hervor:

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 6 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QME Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Fachliche Versorgung und Betreuung: Positiv-Statements

Frage 1: Der Haus-/Facharzt untersucht einen sehr gründlich

	abs.	rel. in %
stimmt genau	7	17%
eher richtig	13	32%
eher falsch	11	27%
völlig falsch	1	2%
ohne Angabe	9	22%
	41	100%

Frage 2: Die Ärzte klärten mich über Behandlungsmaßnahmen sehr gut auf

	abs.	rel. in %
stimmt genau	9	22%
eher richtig	13	32%
eher falsch	10	24%
völlig falsch	4	10%
ohne Angabe	5	12%
	41	100%

Frage 3: Im Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel fühlt man sich als Bewohner/Angehöriger sehr gut aufgehoben/angenommen

	abs.	rel. in %
stimmt genau	16	39%
eher richtig	23	56%
eher falsch	1	2%
völlig falsch	1	2%
ohne Angabe	0	0%
	41	100%

Frage 4: Das Pflegepersonal versteht sein Handwerk

	abs.	rel. in %
stimmt genau	20	49%
eher richtig	16	39%
eher falsch	4	10%
völlig falsch	1	2%
ohne Angabe	0	0%
	41	100%

Frage 5: Ich kenne meine Bezugsschwester/-pfleger

	abs.	rel. in %
Ja	32	78%
Nein	8	20%
ohne Angabe	1	2%
	41	100%

Fachliche Versorgung und Betreuung: Negativ-Statements

Frage 6: Die Pflegekräfte sollten die Fragen der Bewohner/Angehörigen ernster nehmen

	abs.	rel. in %
stimmt genau	8	20%
eher richtig	8	20%
eher falsch	18	44%
völlig falsch	6	15%
ohne Angabe	1	2%
	41	100%

Frage 7: Man fühlt sich als Bewohner/Angehöriger hier nicht für ganz voll genommen

	abs.	rel. in %
stimmt genau	3	7%
eher richtig	5	12%
eher falsch	13	32%
völlig falsch	20	49%
ohne Angabe	0	0%
	41	100%

Frage 8: Im Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel kann man sein Vertrauen in haus-/notärztliche Betreuung verlieren

	abs.	rel. in %
stimmt genau	1	2%
eher richtig	7	17%
eher falsch	16	39%
völlig falsch	16	39%
ohne Angabe	1	2%
	41	100%

Frage 9: Die Kranken-/Altenpflege lässt hier zu wünschen übrig.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	1	2%
eher richtig	5	12%
eher falsch	22	54%
völlig falsch	13	32%
ohne Angabe	0	0%
	41	100%

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

5.2 Zufriedenheit mit der sozio-emotionalen Unterstützung

Dass der Bewohner/Angehörige im Seniorenheim nicht als Pflegefall zu betrachten ist, sondern menschliche Unterstützung aus seiner sozialen Umwelt benötigt, wird kaum bezweifelt. Allerdings lässt sich in der täglichen Hektik und Betriebsamkeit des Pflegeheimgeschehens diese Einsicht in der Praxis oft nur unzureichend verwirklichen.

Auch hier wird die Zufriedenheit in Abhängigkeit von der sozio-emotionalen Unterstützung durch

- das Leitungspersonal (Fragen 5+, 8-) sowie
- das Pflegepersonal (Fragen 2+, 3+, 7-)

analysiert. Die dritte Bezugsgruppe, die betrachtet wird, stellt die Mit-Bewohner dar; sie können grundsätzlich ebenfalls zur sozio-emotionalen Unterstützung beitragen (Frage 6-).

Die Möglichkeit, sich ohne Einschränkungen bei persönlichen Schwierigkeiten vertrauensvoll an die Heim-/Pflegedienstleitung wenden zu können (Frage 5+) wird grundsätzlich positiv bewertet, denn von knapp 50 Prozent der Befragten wird diese Möglichkeit als sehr hoch eingeschätzt und weitere 29 Prozent machen nur leichte Einschränkungen.

Dass von der Heim-/Pflegedienstleitung entgegengebrachte Mitgefühl (Frage 8-) wurde von etwa einem Fünftel der befragten Bewohner/Angehörigen als zu gering empfunden.

Im Hinblick auf die sozio-emotionale Unterstützung nimmt das Pflegepersonal eine zentrale Stellung ein. Gemessen daran drücken die Angaben zum Statement: „Das Pflegepersonal kann einem bei persönlichen Problemen eine starke Stütze sein“ (Frage 2+) volle Bestätigung aus. Die überwiegende Mehrheit macht hier nur leichte (37 Prozent) bzw. gar keine Einschränkungen (44 Prozent). Denselben Trend zeigt auch die Häufigkeitsverteilung der Antworten bei der Frage 7. Auch bei diesem Statement sind über drei Viertel der Bewohner/Angehörigen der Meinung, dass das Pflegepersonal genügend auf die Sorgen und Probleme der Bewohner eingehe.

Dieses Ergebnis wird durch die Antworten auf die Frage nach der freundlichen Behandlung durch das Pflegepersonal abgerundet (Frage 3+). Das Pflegepersonal wird von 66 Prozent als sehr freundlich und von einem weiteren Viertel als freundlich bezeichnet.

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 9 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QM\E Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

Das Resultat bezüglich engerer Kontakte zu den Mit-Bewohnern (6-) zeigt, dass ein Drittel mehr Kontakt zu den Mit-Bewohnern als wünschenswert empfunden hat. Der überwiegende Teil ist jedoch mit den sozialen Kontakten durchaus zufrieden.

Die Einstellung, dass man im Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel nur als Pflegefall betrachtet wird (Frage 9-) vertritt ein Zehntel der befragten Bewohner und Angehörigen.

Insgesamt kann man davon ausgehen, dass der Großteil der Befragten mit der sozio-emotionalen Unterstützung sehr zufrieden ist.

Die Ergebnisse der eindimensionalen Häufigkeitsauszählung der Bewohner/Angehörigen-Angaben gehen aus den folgenden Tabellen hervor:

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 10 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QME Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Sozio-emotionale Unterstützung: Positiv-Statements

Frage 2: Das Pflegepersonal kann einem bei persönlichen Problemen eine starke Stütze sein.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	18	44%
eher richtig	15	37%
eher falsch	3	7%
völlig falsch	2	5%
ohne Angabe	3	7%
	41	100%

Frage 3: Das Pflegepersonal behandelt einen sehr freundlich.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	27	66%
eher richtig	9	22%
eher falsch	3	7%
völlig falsch	1	2%
ohne Angabe	1	2%
	41	100%

Frage 4: Der Bewohner fühlt sich in dieser Einrichtung auch als Mensch sehr gut verstanden.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	15	37%
eher richtig	15	37%
eher falsch	3	7%
völlig falsch	2	5%
ohne Angabe	6	15%
	41	100%

Frage 5: Bei persönlichen Schwierigkeiten kann man sich vertrauensvoll an die Heim-/Pflegedienstleitung wenden

	abs.	rel. in %
stimmt genau	19	46%
eher richtig	12	29%
eher falsch	5	12%
völlig falsch	2	5%
ohne Angabe	3	7%
	41	100%

Sozio-emotionale Unterstützung: Negativ-Statements

Frage 1: Das Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel sollte mehr Freizeitmöglichkeiten bieten

	abs.	rel. in %
stimmt genau	1	2%
eher richtig	9	22%
eher falsch	19	46%
völlig falsch	7	17%
ohne Angabe	5	12%
	41	100%

Frage 6: Ich hätte gern mehr Kontakt zu anderen Bewohnern/Angehörigen gehabt

	abs.	rel. in %
stimmt genau	2	5%
eher richtig	10	24%
eher falsch	17	41%
völlig falsch	5	12%
ohne Angabe	7	17%
	41	100%

Frage 7: Das Pflegepersonal geht auf die Sorgen und Probleme der Bewohner/Angehörigen zu wenig ein

	abs.	rel. in %
stimmt genau	3	7%
eher richtig	7	17%
eher falsch	15	37%
völlig falsch	15	37%
ohne Angabe	1	2%
	41	100%

Frage 8: Als Bewohner/Angehöriger hätte ich von der Heim-/Pflegedienstleitung mehr Mitgefühl erwartet

	abs.	rel. in %
stimmt genau	1	2%
eher richtig	7	17%
eher falsch	18	44%
völlig falsch	9	22%
ohne Angabe	6	15%
	41	100%

Frage 9: Man wird hier nur als Pflegefall betrachtet.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	4	10%
eher richtig	5	12%
eher falsch	18	44%
völlig falsch	12	29%
ohne Angabe	2	5%
	41	100%

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

5.3 Zufriedenheit mit der Gestaltung des Bewohneralltags

Eine Vielzahl zeitlich fester und beweglicher Faktoren, wie z.B. Essenszeiten, ärztliche Untersuchungen, Therapieangebote usw. prägen den Tagesablauf im Seniorenheim. Diese können von dem einzelnen Bewohner nur begrenzt oder gar nicht beeinflusst werden. Deshalb wirken sie sich unmittelbar auf die Gesamtzufriedenheit der Bewohner aus.

Im Rahmen der Befragung wurden mehrere Statements aufgeführt, deren Beantwortungsergebnisse Hinweise auf die Einstellung der Bewohner zur Gestaltung des Bewohneralltags im Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel geben.

Zunächst ist die Frage zu stellen, inwieweit sich der Bewohner, der in der Mehrzahl der Fälle in unserem Seniorenheim dauerhaft lebt, persönlich an den Tagesablauf gewöhnen kann (Frage 1+). Hier zeigt sich, dass fast 30% der Befragten mit der Gestaltung des Tagesablaufs sehr gut und 44 Prozent gut zurechtgekommen sind. Dem folgend sind über die Hälfte der Befragten der Meinung, dass der Tagesablauf gar nicht besser auf die Bedürfnisse der Bewohner ausgerichtet werden müsse (Frage 5-). Außerdem wünschen zwei Drittel der Befragten keine größere individuelle Einflussnahme auf den Tagesablauf (Frage 9-). Zu stark reglementiert fühlen sich etwa 5 Prozent der befragten Bewohner/Angehörigen (Frage 8-).

Weniger zufrieden sind die Bewohner/Angehörigen mit der Information über den Tagesablauf auf dem Wohnbereich durch ihre Bezugspflegekraft (Frage 3+). Immerhin wurde von 20 Prozent der Bedarf an mehr Informationen durch die Bezugspflegekraft geäußert. Vermutlich lässt sich durch eine zunehmende Verantwortungsübernahme der Bezugspflegekraft für den zugeordneten Bewohner künftig ein höheres Zufriedenheitsniveau erreichen.

Auf die Frage, ob die Bewohner mit der Weckzeit zufrieden sind, antworteten 73 Prozent mit `ja` (Frage 10). 27 Prozent haben diese Frage nicht beantwortet.

Sehr zufrieden sind die Bewohner und Angehörigen mit der Auswahl und dem Umfang der Freizeitveranstaltungen, die im Seniorenzentrum angeboten werden (Frage 4+). Nur ein Bewohner hätte Interesse an mehr Abwechslungsmöglichkeiten gehabt. Diesen positiven Trend bestätigt auch das Ergebnis der Frage 7. Nur 7% der Befragten meinten, dass das Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel mehr Freizeitbeschäftigungen bieten sollte.

Eine Quelle der Unzufriedenheit von Bewohnern/Angehörigen kann darin liegen, dass die Wartezeiten auf pflegerische Behandlungen und Hilfestellungen

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 14 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QME Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

zu lang sind oder häufige pflegerische Hilfestellungen den Bewohner nicht zur Ruhe kommen lassen. Grundsätzlich ist davon auszugehen, dass es eine ganze Reihe von Bewohnern gibt, die sich mehr Transparenz bezüglich des zeitlichen Ablaufs wünscht. Die Antworten auf das Statement: „Ich musste auf pflegerische Behandlungen und Hilfestellungen bei der Grundpflege nie lange warten.“ (Frage 2+) zeigt, dass 32 Prozent nie unnötig warten mussten. Vermutlich lässt sich durch eine konsequente Einhaltung der geplanten Pflege für eine weitere Gruppe von rund 37 Prozent der Befragten dasselbe hohe Zufriedenheitsniveau erreichen.

Dass Bewohner/Angehörige mit dem zeitlichen Ablauf der pflegerischen Hilfestellungen nicht zur Ruhe kommen können, lässt sich im Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel für nur 6 Befragte feststellen (Frage 6-).

Die Ergebnisse der Häufigkeitsauszählung zu den einzelnen Statements, sind auf den folgenden Seiten aufgeführt:

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 15 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QME Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Bewohneralltag: Positiv-Statements

Frage 1: An den Tagesablauf im Seniorenheim kann ich mich sehr gut gewöhnen

	abs.	rel. in %
stimmt genau	12	29%
eher richtig	18	44%
eher falsch	4	10%
völlig falsch	0	0%
ohne Angabe	7	17%
	41	100%

Frage 2: Ich musste auf pflegerische Behandlungen und Hilfestellungen bei der Grundpflege nie lange warten.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	13	32%
eher richtig	15	37%
eher falsch	5	12%
völlig falsch	1	2%
ohne Angabe	7	17%
	41	100%

Frage 3: Die Bewohner/Angehörigen werden sehr gut informiert über den Tagesablauf auf dem Wohnbereich durch ihre Bezugspflegekraft.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	6	15%
eher richtig	17	41%
eher falsch	10	24%
völlig falsch	4	10%
ohne Angabe	4	10%
	41	100%

Frage 4: Die Auswahl und der Umfang der Freizeitveranstaltungen ist für mich zu vollsten Zufriedenheit organisiert.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	12	29%
eher richtig	19	46%
eher falsch	5	12%
völlig falsch	1	2%
ohne Angabe	4	10%
	41	100%

Frage 10: Mit der Weckzeit zufrieden?

	abs.	rel. in %
Ja	30	73%
Nein	0	0%
ohne Angabe	11	27%
	41	100%

Bewohneralltag: Negativ-Statements

Frage 5: Der Tagesablauf müsste noch besser auf die Bedürfnisse des Bewohners/Angehörigen abgestimmt werden.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	5	12%
eher richtig	11	27%
eher falsch	15	37%
völlig falsch	7	17%
ohne Angabe	3	7%
	41	100%

Frage 6: Wegen der vielen pflegerischen Maßnahmen kommt man kaum zur Ruhe.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	0	0%
eher richtig	4	10%
eher falsch	22	54%
völlig falsch	9	22%
ohne Angabe	6	15%
	41	100%

Frage 7: Das Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel sollte mehr Freizeitbeschäftigungen bieten.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	3	7%
eher richtig	8	20%
eher falsch	23	56%
völlig falsch	3	7%
ohne Angabe	4	10%
	41	100%

Frage 8: Man fühlt sich hier zu stark reglementiert.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	2	5%
eher richtig	4	10%
eher falsch	20	49%
völlig falsch	9	22%
ohne Angabe	6	15%
	41	100%

Frage 9: Als Bewohner/Angehöriger würde man gerne mehr Einfluss auf den Tagesablauf haben.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	2	5%
eher richtig	9	22%
eher falsch	18	44%
völlig falsch	8	20%
ohne Angabe	4	10%
	41	100%

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

5.4 Zufriedenheit mit der Ausstattung des Senioren- und Therapiezentrums

Die Ausstattung eines Seniorenzentrums beeinflusst maßgeblich dessen Ruf im öffentlichen Meinungsbild. Im Mittelpunkt steht hierbei, inwieweit die Ausstattung des Seniorenzentrums den Bedürfnissen der Bewohner entspricht. Dabei kommt es nicht nur auf eine möglichst moderne Ausstattung an. Vielmehr ergeben sich auch aus der Art und Weise wie die Infrastruktureinrichtungen des Seniorenzentrums im einzelnen genutzt werden Vor- und Nachteile für die Bewohner, die von diesen sensibel registriert werden. Vom einzelnen Heimbewohner aus betrachtet, ist die bedürfnisgerechte Ausstattung des Bewohnerzimmers an vorderster Stelle zu nennen.

Auf das Statement: „In den Bewohnerzimmern ist alles vorhanden, was man sich als Bewohner/Angehöriger wünscht“ (Frage 1+) antworten die Bewohner/Angehörigen sehr differenziert. Nur 34 Prozent kreuzen hier mit `stimmt genau` an, als eher zutreffend bezeichnen rund 37 Prozent dieses Statement. Knapp ein Drittel der befragten Bewohner und Angehörigen sind mit den Bewohnerzimmern ganz bzw. eher unzufrieden (!). Die Frage nach den Waschmöglichkeiten entgegnete diesem Resultat (Frage 3+). Diese werden von über 80 Prozent als eher gut oder gut bezeichnet. Der Rest der Befragten ist mit den Waschgelegenheiten eher bis ganz unzufrieden.

Die Massageliege im Aufenthaltsraum des Dachgeschosses möchten nur 4% der Befragten häufig nutzen (Frage 6+). Fast 50 Prozent gaben hierzu keine Antwort. Das kann darauf zurück zu führen sein, dass ein Großteil dieses Wellnessangebot der Einrichtung noch nicht kennt. Die übrigen 46 Prozent möchten diese Gelegenheit bewusst nicht gehäuft nutzen.

Die Dienstleistungen des externen Hausfrisörs mit eigenem Salon im Souterrain würden fast 60 Prozent der Befragten weiterempfehlen (Frage 5+). Bei diesem Ergebnis ist jedoch der Anteil der Bewohner zu berücksichtigen, die keinesfalls eine Empfehlung für den Frisör aussprechen würden (30 Prozent).

Im Bezug auf das Gebäude des Senioren- und Therapiezentrums interessierte besonders die Frage, inwieweit man sich dort zurechtfinden kann (Frage 2+). Nur 7 Prozent der Klienten bezeichneten, dass man sich eher im Senioren- und Therapiezentrum Barsbüttel schwer zurechtfinden kann. Ursächlich hierfür könnte unter Umständen das doch hohe Durchschnittsalter der Bewohner sein. Inwieweit man hier noch verstärkt auf die Bedürfnisse eingehen kann, muss offen bleiben.

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 20 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QME Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

Die Ausstattung mit Pflegehilfsmittel wird von fast 80 Prozent als umfangreich und sehr gut bewertet. Ein Zehntel der Befragten sind damit eher unzufrieden.

Schließlich wurde den Befragten Statements zur Beantwortung vorgelegt, die einen allgemeinen Eindruck über die Einschätzung der infrastrukturellen Einrichtung einschließlich ihrer organisatorischen Einbindung geben können. Offensichtlich sind die Bewohner mit der organisationsbezogenen Nutzung der infrastrukturellen Einrichtungen zufrieden.

Das Statement: „In dieser Einrichtung herrscht ein großes Durcheinander“ (Frage 7-) wird von 73% der Befragten als eher bis völlig falsch beurteilt.

Abschließend soll auf das Resultat des Statements „Von einem modernen Senioren- und Therapiezentrum würde ich mehr Komfort erwarten“ eingegangen werden (Frage 8-). Hier zeigt sich, dass die Mehrheit von 66 Prozent nicht mehr Komfort erwartet hätte.

Die Häufigkeitsauszählungen zur Ausstattung des Seniorenzentrums werden anschließend aufgeführt:

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 21 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QME Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Ausstattung des Seniorenzentrums Barsbüttel: Positiv-Statements

Frage 1: In den Bewohnerzimmern ist alles vorhanden, was man sich als Bewohner/Angehöriger wünscht.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	14	34%
eher richtig	15	37%
eher falsch	9	22%
völlig falsch	3	7%
ohne Angabe	0	0%
	41	100%

Frage 2: Im Gebäude findet man sich sehr leicht zurecht.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	24	59%
eher richtig	13	32%
eher falsch	3	7%
völlig falsch	0	0%
ohne Angabe	1	2%
	41	100%

Frage 3: Es gibt hier für die Bewohner gute Waschmöglichkeiten.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	21	51%
eher richtig	13	32%
eher falsch	2	5%
völlig falsch	2	5%
ohne Angabe	3	7%
	41	100%

Frage 4: Die Ausstattung mit Pflegehilfsmitteln ist umfangreich und sehr gut.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	10	24%
eher richtig	22	54%
eher falsch	4	10%
völlig falsch	0	0%
ohne Angabe	5	12%
	41	100%

Frage 5: Man kann eine Empfehlung für die Dienstleistung des Frisörs aussprechen.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	7	17%
eher richtig	18	44%
eher falsch	4	10%
völlig falsch	6	15%
ohne Angabe	6	15%
	41	100%

Frage 6: Die Massageliege im Aufenthaltsraum des Dachgeschosses werde ich häufig nutzen.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	1	2%
eher richtig	1	2%
eher falsch	6	15%
völlig falsch	13	32%
ohne Angabe	20	49%
	41	100%

Ausstattung des Seniorenzentrums Barsbüttel: Negativ-Statements

Frage 7: In dieser Einrichtung herrscht ein großes Durcheinander.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	1	2%
eher richtig	4	10%
eher falsch	12	29%
völlig falsch	18	44%
ohne Angabe	6	15%
	41	100%

Frage 8: Von einem modernen Senioren- und Therapiezentrum würde ich mehr Komfort erwarten.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	4	10%
eher richtig	8	20%
eher falsch	20	49%
völlig falsch	7	17%
ohne Angabe	2	5%
	41	100%

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

5.5 Zufriedenheit mit den Serviceleistungen des Senioren- und Therapiezentrums Barsbüttel

Die Zufriedenheit der Bewohner/Angehörigen mit der Speisen- und Getränkeversorgung hängt nicht nur von den persönlichen Erwartungen, sondern auch von den infrastrukturellen Einrichtungen, die eine entsprechende Versorgung garantieren, ab. 7 Prozent der Befragten meinen, dass die Qualität der Mahlzeiten oft zu wünschen lässt (Frage 6-). Als völlig falsch hingegen bewerten 66 Prozent der Bewohner dieses Statement.

Insgesamt schätzen drei Viertel der Bewohner und Angehörigen die Speisen- und Getränkeversorgung als hervorragend ein (Frage 1+).

Im Bezug auf die Arbeit der hauseigenen Wäscherei bemängeln ca. ein Drittel, dass es häufig zum Verlust von Wäschestücken kommt (Frage 8-). Ungeklärt bleibt bei diesem Punkt jedoch, ob die Wäsche nicht bereits auf dem Wohnbereich abhanden kommt. Das Statement: „Mit der Gründlichkeit der Wäschereinigung kann man sehr zufrieden sein“ bestätigen 80 Prozent der befragten Bewohner und Angehörigen mit `stimmt genau` oder `eher richtig`.

Die jahreszeitliche Dekoration im Seniorenzentrum trägt neben der zeitlichen Orientierungshilfe der Bewohner insbesondere zur heimischen Atmosphäre bei. Die Gestaltung im Haus empfinden 83 Prozent der Klienten als individuell und jahreszeitlich abgestimmt (Frage 3+)

Das Aufgabenspektrum des Hausmeisters ist sehr weit gespannt und erfordert eine gute Organisation und technischen Sachverstand. Das Statement: „Der Hausmeister reagiert auf technische Mängelmeldungen sofort und erledigt Aufgaben zuverlässig“ (Frage 5+) wurde mit weit über 80 Prozent bestätigt. Wenige Befragte haben hierzu keine Bewertung vorgenommen.

Das mit am besten beurteilte Statement in diesem Themenkomplex ist das nach der Hygiene auf den Wohnbereichen. 85 Prozent widersprechen der Aussage, dass die hygienischen Verhältnisse auf den Wohnbereichen unzumutbar sind (Frage 7-). Dem folgend zeigen sich 56 Prozent der Befragten mit der Reinigung der Bewohner jederzeit sehr zufrieden (Frage 4+).

Die Unterstützung der Bewohner/Angehörigen bei Anträgen etc. durch die Verwaltung wird von 80 Prozent der Befragten als sehr zufrieden stellend beurteilt (Frage 9+). Dem Statement: „Bei Unzufriedenheiten kümmert sich sofort ein Mitarbeiter und findet eine Lösung“ (Frage 10+) stimmen 80 Prozent zu.

Die Häufigkeitsauszählungen hierzu finden Sie auf der folgenden Seite:

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 25 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QME Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					

Serviceleistungen des STZ-Barsbüttel: Positiv-Statements

Frage 1: Die Speisen- und Getränkeversorgung ist hervorragend.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	12	29%
eher richtig	19	46%
eher falsch	5	12%
völlig falsch	3	7%
ohne Angabe	2	5%
	41	100%

Frage 2: Mit der Gründlichkeit der Wäschereinigung kann man sehr zufrieden sein.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	17	41%
eher richtig	16	39%
eher falsch	4	10%
völlig falsch	1	2%
ohne Angabe	3	7%
	41	100%

Frage 3: Die Gestaltung des Senioren- und Therapiezentrum ist individuell und jahreszeitlich abgestimmt.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	23	56%
eher richtig	11	27%
eher falsch	1	2%
völlig falsch	0	0%
ohne Angabe	6	15%
	41	100%

Frage 4: Man kann mit der Reinigung der Bewohnerzimmer jederzeit sehr zufrieden sein.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	11	27%
eher richtig	20	49%
eher falsch	7	17%
völlig falsch	1	2%
ohne Angabe	2	5%
	41	100%

Frage 5: Der Hausmeister reagiert auf technische Mängelmeldungen sofort und erledigt Aufgaben zuverlässig.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	23	56%
eher richtig	10	24%
eher falsch	0	0%
völlig falsch	1	2%
ohne Angabe	7	17%
	41	100%

Frage 9: Die Hilfestellung der Verwaltung bei Anträgen etc. ist sehr zufrieden stellend

	abs.	rel. in %
stimmt genau	21	51%
eher richtig	12	29%
eher falsch	1	2%
völlig falsch	0	0%
ohne Angabe	7	17%
	41	100%

Frage 10: Bei Unzufriedenheiten kümmert sich sofort ein Mitarbeiter und findet eine Lösung.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	13	32%
eher richtig	16	39%
eher falsch	5	12%
völlig falsch	1	2%
ohne Angabe	6	15%
	41	100%

Serviceleistungen des STZ-Barsbüttel: Negativ-Statements

Frage 6: Die Qualität der Mahlzeiten lässt oft zu wünschen übrig.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	3	7%
eher richtig	6	15%
eher falsch	14	34%
völlig falsch	13	32%
ohne Angabe	5	12%
	41	100%

Frage 7: Die hygienischen Verhältnisse auf den Wohnbereichen sind unzumutbar.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	1	2%
eher richtig	3	7%
eher falsch	17	41%
völlig falsch	18	44%
ohne Angabe	2	5%
	41	100%

Frage 8: Der Verlust von Wäschestücken kommt gehäuft vor.

	abs.	rel. in %
stimmt genau	4	10%
eher richtig	7	17%
eher falsch	22	54%
völlig falsch	4	10%
ohne Angabe	4	10%
	41	100%

Qualitätsmanagement QM-Handbuch Kapitel E	Senioren- und Therapiezentrum „Barsbüttel“ GmbH	Geltungsbereich Alle
---	--	-------------------------

6. Ergebnisse aus der Bewohner/Angehörigenbefragung

Offensichtlich bewerten die befragten Bewohner und Angehörigen des Senioren- und Therapiezentrums Barsbüttel die fachliche Versorgung und Betreuung, die sozio-emotionale Unterstützung und den Bewohneralltag recht einheitlich. Die Beurteilung der Serviceleistungen weicht nach oben ab.

Wie bereits zu Beginn erwähnt, wird der Ruf eines Seniorenheimes in der regionalen Öffentlichkeit von vielfältigen, teils sogar irrationalen Momenten bestimmt. Besonders zu beachten ist dabei, dass Informationen oder Gerüchte über Seniorenheime und deren Wohnbereiche in der Regel eine lange Lebensdauer haben, weil eine systematische Prüfung des Realitätsgehaltes durch die Öffentlichkeit nicht erfolgt (bzw. nicht erfolgen kann). Zugleich verfestigt die negative Berichterstattung Hamburger Medien über Seniorenheime in der Vergangenheit solche Gerüchte.

Erstellt: am 17.10.06 von Herholz	Freigabe am: 17.10.06 von: Herholz	Änderung am: 09.01.07 von: Herholz	Version 0 Doku-Nr. E.4.1	DIN EN ISO 9001	Seite 29 von 29
\\Pdc_h009\leitung\QME Messung, Analyse, Verbesserung\E4 Kundenorientierung\E.4.1. Angehörigen- und Bewohnerzufriedenheitsbefragung2.doc					