



NEUWOGES
Pflegen

Unsere Befragungsergebnisse Ihr Vertrauen. Unser Ansporn.

Im September 2021 wurde im Städtischen Pflegeheim durch ein unabhängiges Unternehmen, die F+B Forschung und Beratung für Wohnen, Immobilien und Umwelt GmbH Hamburg, eine Kundenbefragung durchgeführt.

Wir bedanken uns für die rege Teilnahme an der Befragung und die äußerst gute Bewertung unserer Leistungen. Von den an alle Bewohnenden ausgeteilten Fragebögen wurden 60 % ausgefüllt und zurückgegeben. Die Struktur der Teilnehmenden entspricht der Alters- und auch Pflegegradstruktur aller Bewohnenden und ist deshalb aussagerelevant.

Die Weiterempfehlungsquote liegt bei 85 % und unter Berücksichtigung von Einschränkungen sogar bei 98 %. Dieses spricht für eine sehr hohe Anerkennung der Leistungen unserer Mitarbeitenden und eine sehr gute Qualität unseres Leistungsangebotes.

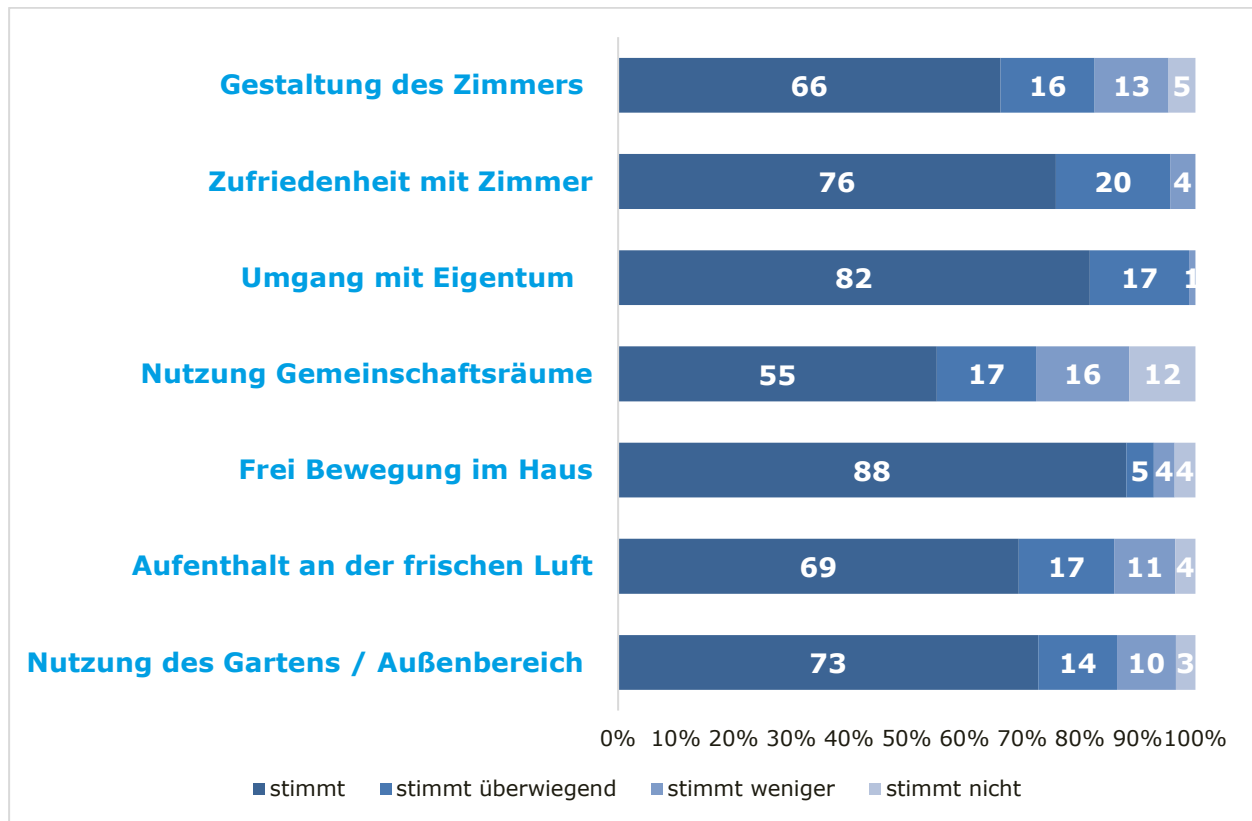
Wir möchten auf die dargelegten Hinweise in der Befragung gerne näher eingehen und erläutern nachfolgend die wichtigsten Ergebnisse.

Die Anmerkungen und Wünsche unserer Bewohner und Bewohnerinnen nehmen wir sehr ernst und haben diese mit unseren Mitarbeitenden besprochen und werden weiter daran arbeiten, dass wir die Abläufe und die tägliche Arbeit noch besser an die Bedürfnisse unserer Kunden anpassen.

Mit freundlichen Grüßen

Anke Saadan, Einrichtungsleiterin

Zufriedenheit mit Wohnsituation:

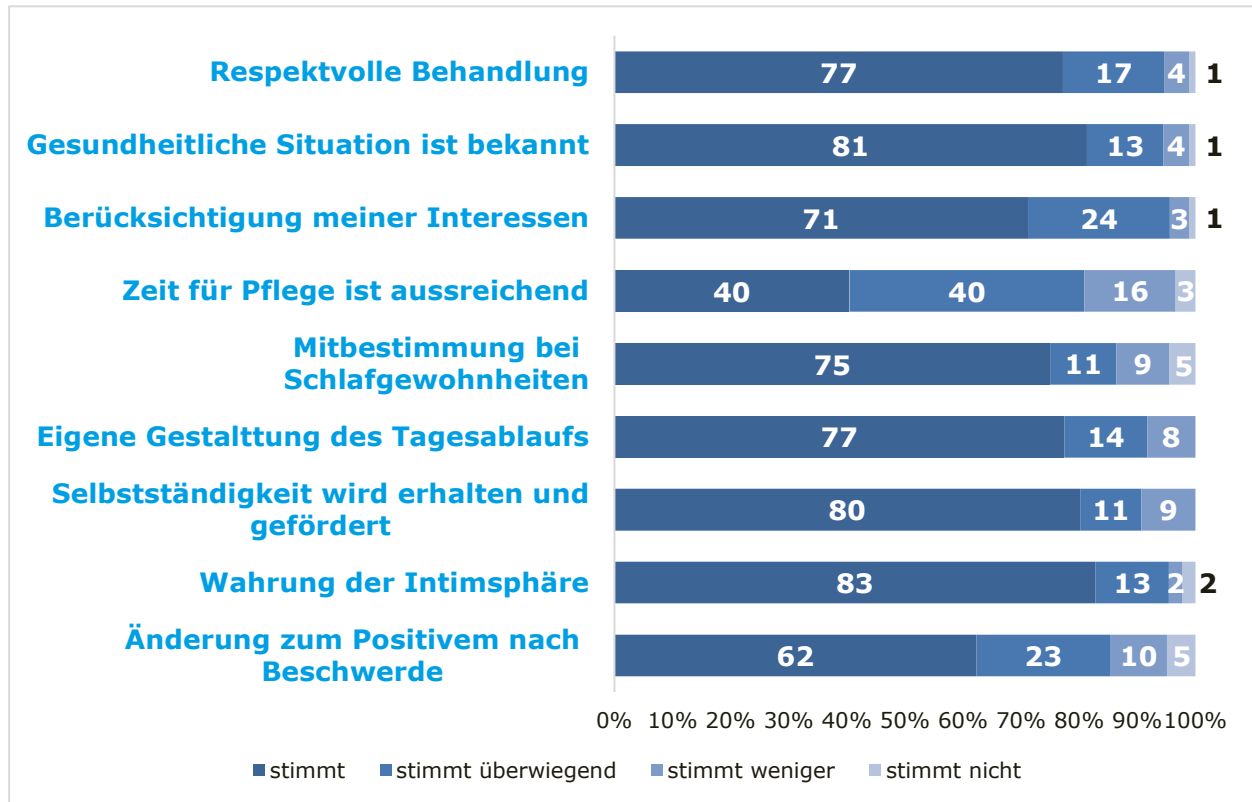


87,7 % der Bewohnenden sind mit ihrer Wohnsituation zufrieden.

18 % der Bewohnenden sagen aus, dass sie nicht in die Gestaltung des Zimmers einbezogen werden.

Bei Einzug wird den Angehörigen und Bewohnenden nahegelegt, ihr Zimmer wohnlich mit persönlichen Gegenständen zu gestalten. Wir werden diesen Aspekt in unseren Aufnahmegesprächen und Integrationsgesprächen mehr Beachtung schenken.

Zufriedenheit mit der pflegerischen Versorgung:

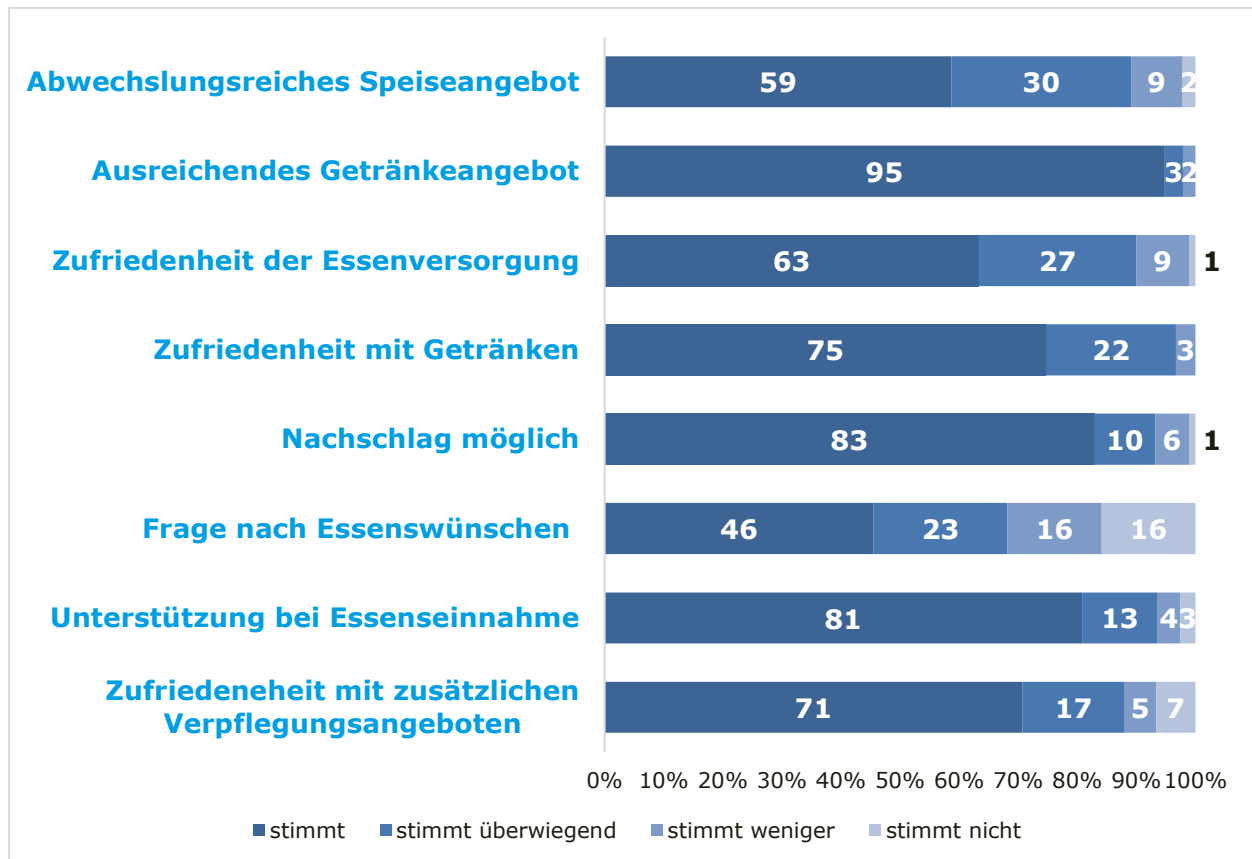


Über 80 % der Bewohnenden sind mit der pflegerischen Versorgung zufrieden. 96 % der Befragten sehen bei der pflegerischen Versorgung ihre Intimsphäre gewahrt und 85 % der Befragten haben nach einer Beschwerde eine Änderung zum Positiven wahrgenommen.

Ein Problem ist der Wunsch nach mehr Zeit des Pflegepersonals. Dieses wird dem Personalmanagement angelastet. Der Personalschlüssel ist mit den Kostenträgern vereinbart und ist eingehalten. Leider ist es so, dass ein höherer Personaleinsatz auch einen höheren Pflegesatz, also insgesamt höhere Heimkosten nach sich ziehen würde.

Der Hinweis von 7 % der Befragten, dass eine freundlichere Behandlung/mehr Respekt erwartet wird, wird von der Einrichtungsleitung sehr ernst genommen und wird in der Auswertung der Befragung mit den Mitarbeitenden thematisiert.

Zufriedenheit mit dem Verpflegungsangebot:

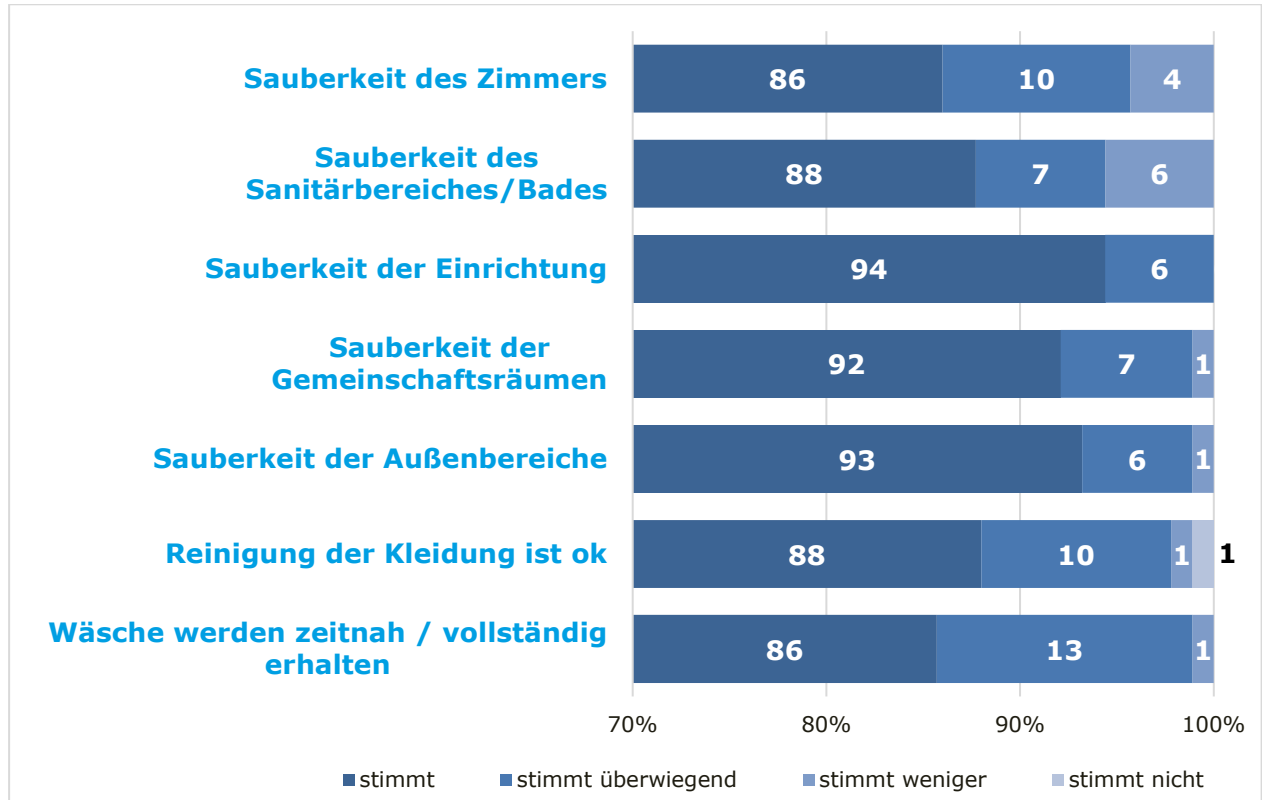


Es herrscht eine sehr große Zufriedenheit mit der Auswahl des Verpflegungsangebotes. 89,8 % der Bewohnenden sind mit dem Verpflegungsangebot zufrieden.

95% der Befragten sind mit dem Getränkeangebot zufrieden. 32% der Befragten kritisieren, dass sie nicht regelmäßig nach ihren Essenswünschen befragt werden.

Es ist schwer, bei der Gemeinschaftsversorgung von 175 Bewohnenden diversen individuellen Wünschen zu entsprechen. Die Bewohnenden haben eine Küchenkommission gebildet, die Wünsche aufnimmt und mit der Leitung des Verpflegungsservice bespricht. Auch im Rahmen der monatlich stattfindenden Sitzung der Bewohnervertretung mit der Einrichtungsleitung wird das Thema Verpflegung thematisiert.

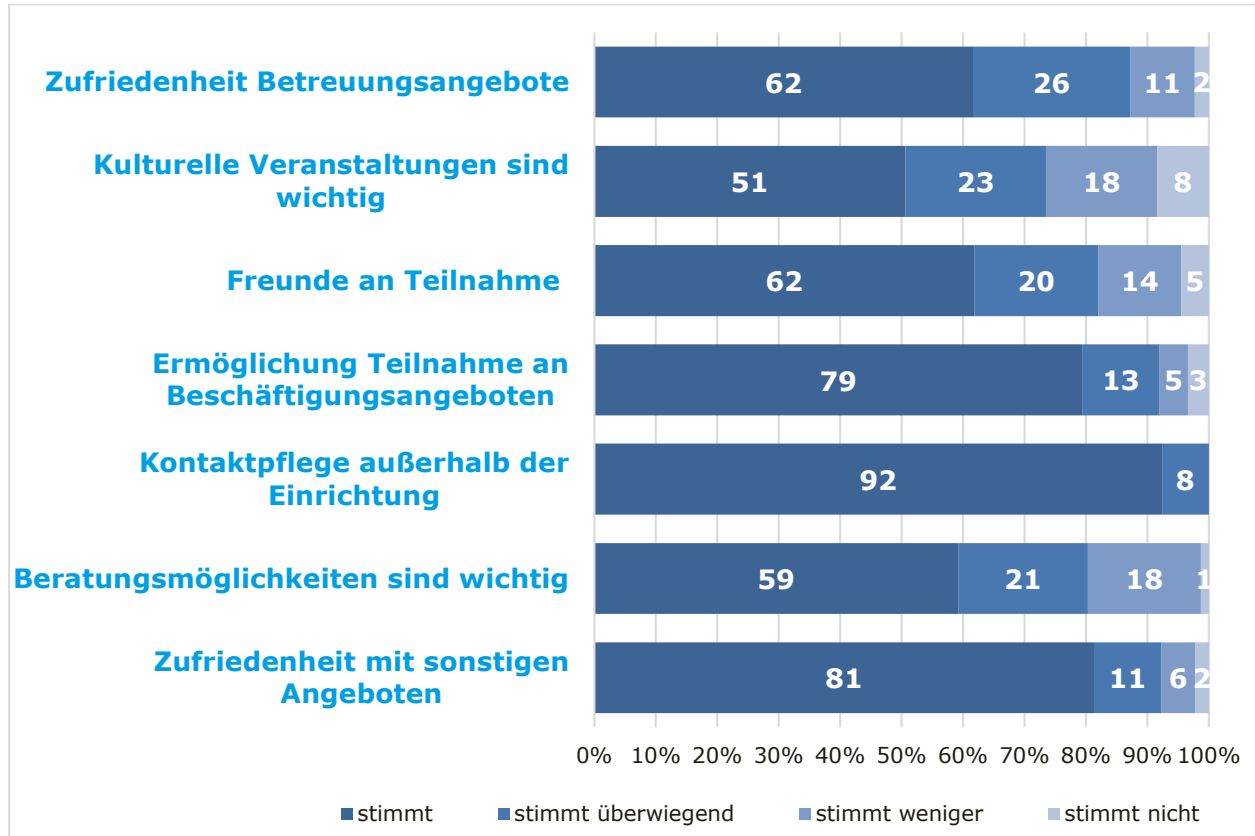
Zufriedenheit mit der Sauberkeit und Reinigung:



Insgesamt zeigt der Fragenblock zum Thema Reinigung eine sehr hohe Zufriedenheit der Bewohnenden. Die Mehrheit stimmt allen Aussagen mit über 80% zu.

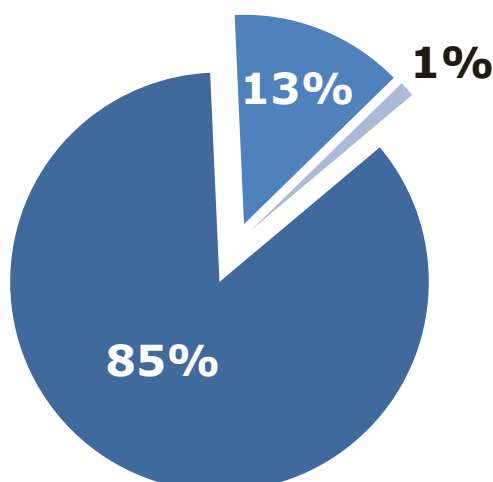
Eine besonders hohe Zustimmung mit über 90% ist bei der Sauberkeit in der Einrichtung, einschließlich der Gemeinschaftsräume und Außenbereiche sowie mit der Reinigung der eigenen Kleidung zu vermerken.

Zufriedenheit mit dem Betreuungsangebot:



88% der Bewohnenden sind mit dem Betreuungsangebot zufrieden. Über 90% geben an, dass sie Besuch jederzeit empfangen können. In den Einzelabfragen wurden sich mehr Veranstaltungen mit Tieren und Kindern gewünscht. Aufgrund der pandemischen Situation konnten diese Betreuungsangebote nicht umgesetzt werden.

Empfehlungsquoten:



98 % der Befragten würden das Städtische Pflegeheim weiterempfehlen, davon 85 % ohne Einschränkungen.

Gründe für Einschränkungen sind eine gesehene Personalunterbesetzung, die nicht vorliegt, sowie zu hohe Kosten. Gründe für die Weiterempfehlung liegen bei der hohen Zufriedenheit mit dem Pflegepersonal und einer hohen Gesamtzufriedenheit.

■ ja ■ ja, mit Einschränkungen ■ nein