

HEIM AM HACHEL

Heim am Hachel Angehörigen- und Bewohnerbefragung 2017

QM Altenhilfe KG

Rücklaufquote

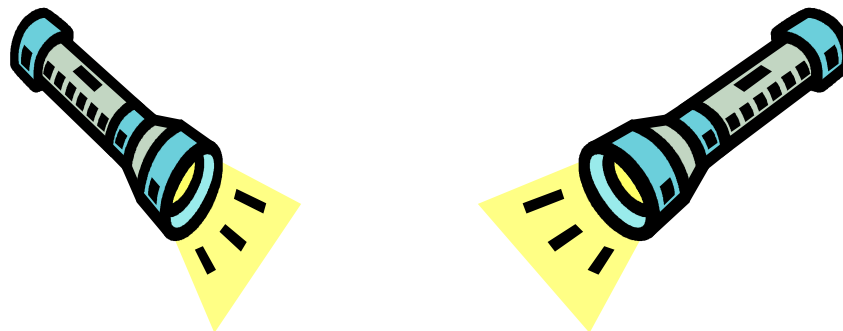


- Anzahl der ausgeteilten Fragebögen: 181
- Anzahl der ausgewerteten Fragebögen: 91
- In Prozent: 50%

Ergebnisse - Aufbau und Methodik



- Zufriedenheitsfragen
(Wie beurteilen Sie diesen Sachverhalt?)
- Wichtigkeitsfragen
(Wie wichtig ist Ihnen dieser Sachverhalt?)



Punktwerte



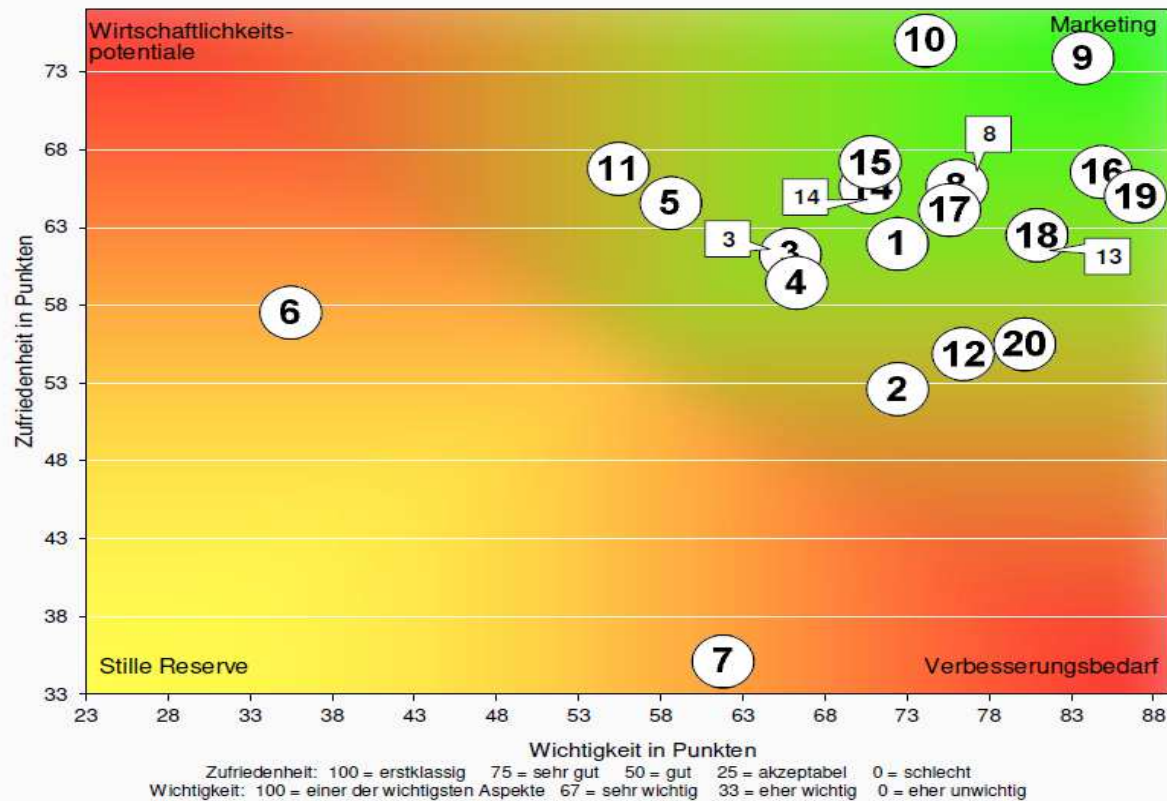
- Zufriedenheit:
100=erstklassig, 75=sehr gut, 50=gut,
25=akzeptabel, 0=schlecht
- Wichtigkeit:
100=einer der wichtigsten Aspekte,
67=sehr wichtig, 33=eher wichtig,
0=eher unwichtig

Wichtigkeits-Zufriedenheitsmatrix

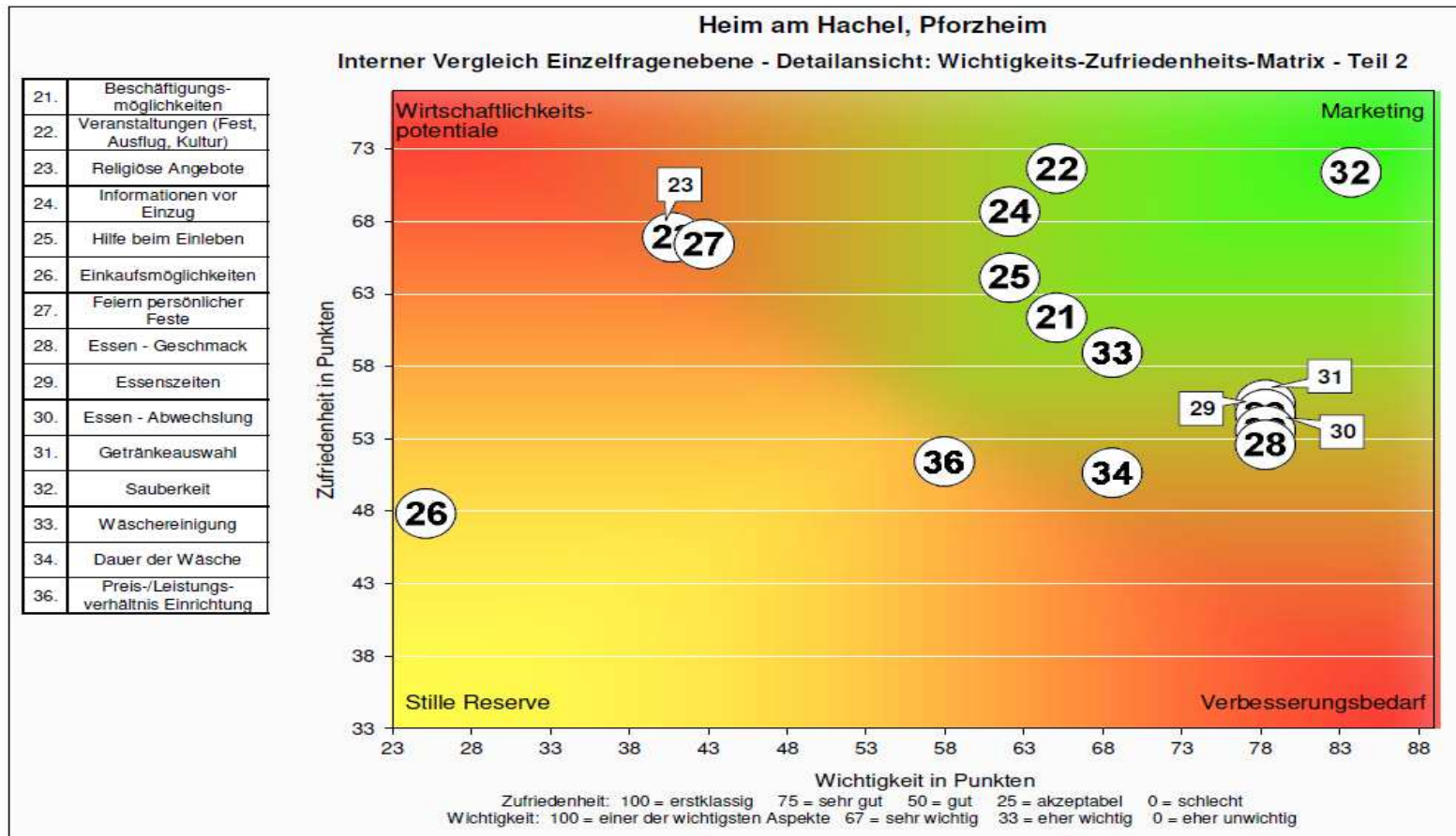
Heim am Hachel, Pforzheim

Interner Vergleich Einzelfragenebene - Detailansicht: Wichtigkeits-Zufriedenheits-Matrix - Teil 1

1.	Zimmer
2.	Möglichkeit Zimmer zu gestalten
3.	Gemeinschaftsbereiche
4.	Orientierungshilfen in der Einrichtung
5.	Außengelände
6.	Erreichbarkeit mit öffentl. Verkehrsmitteln
7.	Parkmöglichkeiten
8.	Atmosphäre im Haus
9.	Freundlichkeit der Mitarbeiter
10.	Besuchsmöglichkeiten
11.	Teilhabemöglichkeit am Tagesablauf
12.	Reaktion der Mitarbeiter auf Klingeln
13.	Eingang auf Wünsche
14.	Unterstützung durch Heimleitung/Verwaltung
15.	Veranstaltungen für Angehörige/Betreuer
16.	Informationen über Veränderungen
17.	Wahrung der Intimsphäre
18.	Berücksichtigung von Wünschen bei Pflege
19.	Pflege insgesamt
20.	Ärztliche Betreuung



Wichtigkeits-Zufriedenheitsmatrix



Zufriedenheitsvergleich 2014-2017



100=erstklassig, 75=sehr gut, 50=gut, 25=akzeptabel, 0=schlecht

Zufriedenheitsfrage	Ergebnis 2014	Ergebnis 2017
Das Zimmer meines Angehörigen ist...	61	62
Die Möglichkeit, Bewohnerzimmer zu gestalten(z.B eigen Möbel, Bilder) sind...	55	53
Die Gemeinschaftsberieche der Einrichtung (z.B. Aufenthaltsberieche, Speisesaal) sind, ...	56	61
Die Orientierungshilfen (z.B. Beschilderung, Farbgestaltung) in der Einrichtung sind...	61	59

Zufriedenheitsvergleich 2014-2017



100=erstklassig, 75=sehr gut, 50=gut, 25=akzeptabel, 0=schlecht

Zufriedenheitsfrage	Ergebnis 2014	Ergebnis 2017
Das Außengelände der Einrichtung (z.B. Park, Garten) ist...	64	65
Die Freundlichkeit der Mitarbeiter ist...	68	74
Die Möglichkeit, Besuche in der Einrichtung zu machen, sind...	68	75
Wie schnell Mitarbeiter auf Klingeln reagieren, ist....	54	55
Die Art, in der auf Wünsche eingegangen wird, ist...	60	63
Die Unterstützung von der Heimleitung / Verwaltung ist...	60	66
Die Berücksichtigung der Wünsche meines Angehörigen bei der Pflege ist...	60	63

Zufriedenheitsvergleich 2014-2017



100=erstklassig, 75=sehr gut, 50=gut, 25=akzeptabel, 0=schlecht

Zufriedenheitsfrage	Ergebnis 2014	Ergebnis 2017
Die Pflege insgesamt ist...	62	65
die ärztliche Betreuung der Einrichtung ist...	53	55
Die Beschäftigungsmöglichkeiten in der Einrichtung sind...	59	61
Die besonderen Veranstaltungen im Jahr (z.B. Fest, Ausflug, kulturelle Veranstaltung) sind...	67	72
Das religiöse Angebot (z.B. Gottesdienste, Gespräche, Sakramente) ist...	61	67
Die Informationen, die ich vor dem Einzug über die Einrichtung erhalten habe, waren...	59	69

Zufriedenheitsvergleich 2014-2017

100=erstklassig, 75=sehr gut, 50=gut, 25=akzeptabel, 0=schlecht



HEIM AM HACHEL

Zufriedenheitsfrage	Ergebnis 2014	Ergebnis 2017
Die Möglichkeit zur Feier der persönlichen Feste (z.B Geburtstag) meines Angehörigen sind...	62	66
Das Essen schmeckt in der Regel...	48	53
Die Essenszeiten sind...	52	55
Die Abwechslung beim Essen ist...	50	54
Die Auswahl der Getränke ist...	53	55
Die Sauberkeit der Einrichtung ist...	69	71
Die Wäschereinigung durch die Einrichtung ist...	61	59
Die Geschwindigkeit, in der Kleidung von der Wäscherei zurückkommt, ist...	50	51
Diese Einrichtung bezeichne ich Freunden und Bekannten gegenüber als...	63	70

Wichtigkeitsvergleich 2014-2017

100=einer der wichtigsten Aspekte, 67=sehr wichtig, 33=eher wichtig,
25=akzeptabel, 0=eher unwichtig



Wichtigkeitsfragen	Ergebnis 2014	Ergebnis 2017
Die Bewohnerzimmer sind für mich...	70	72
Die Gemeinschaftsbereiche (z.B Aufenthaltsberich, Speisesaal) sind für mich...	48	66
Gute Orientierungsmöglichkeiten in der Einrichtung sind für mich....	53	66

Wichtigkeitsvergleich 2014-2017

100=einer der wichtigsten Aspekte, 67=sehr wichtig, 33=eher wichtig,
25=akzeptabel, 0=eher unwichtig



Wichtigkeitsfragen	Ergebnis 2014	Ergebnis 2017
Das Außengelände der Einrichtung ist für mich...	53	59
Ein freundlicher, höflicher Umgangston ist für mich...	82	84
Besuchszeiten sind für mich...	71	74
Die Erreichbarkeit des Personals ist für mich...	75	76
Dass Wünsche, Probleme und Beschwerden ernst genommen werden, ist für mich...	77	81
Die Wahrung der Intimsphäre meines Angehörigen ist für mich...	66	76
Die Pflege ist für mich....	78	87

Wichtigkeitsvergleich 2014-2017

100=einer der wichtigsten Aspekte, 67=sehr wichtig, 33=eher wichtig,
25=akzeptabel, 0=eher unwichtig



Wichtigkeitsfragen	Ergebnis 2014	Ergebnis 2017
Die medizinische Betreuung ist für mich...	74	80
Beschäftigungsmöglichkeiten für meine Angehörigen sind für mich...	55	65
Religiöse Angebote sind für mich...	38	41
Die Unterstützung (z.B. Informationen, Handreichungen) rund um den Einzug war für mich	62	62
Die Verpflegung meines Angehörigen ist für mich...	67	78
Die Sauberkeit der Einrichtung ist für mich...	74	84
Der sorgsame Umgang mit der Wäsche ist für mich	72	69