

# Abschlussbericht zur Bewohnerbefragung



## BEFRAGUNGEN MIT MEHRWERT

### Daten zur Befragung

Alle Bewohner des Pflegezentrums Bischofsgrün wurden in die Befragung einbezogen. Ausgenommen wurden nur Bewohner in Kurzzeitpflege oder mit befristetem Vertrag. Das Pflegezentrum benannte die Zahl seiner Bewohner bei Vertragsabschluss zur Durchführung der Befragung auf 107.

107 Befragungsbriefe mit Anschreiben, Fragebogen (15 Items) und Rückumschlag wurden am 06. Februar 2017 zur Übergabe an die Bewohner an die Einrichtung versendet.

51 Fragebögen wurden bis zum Einsendeschluss am 08. März 2017 an uns, die HERZKOPF GmbH, zurückgesendet.

32 Befragungsbriefe und das Übergabeprotokoll-Formular erhielten wir zum Einsendeschluss vom Pflegezentrum zurück. Auf dem Formular waren die Gründe der Nichtübergabe der Briefe mit den vorgegebenen Ziffern in der Rubrik „Nicht überreicht“ erklärt. Mit der Ziffer 1 für „Vertrag endete zwischenzeitlich“: 2 Briefe. Mit der Ziffer 2 für „Krankenhausaufenthalt“: 5 Briefe. Mit der Ziffer 3 für „Bewohner ist aus gesundheitlichen Gründen nicht in der Lage an der Befragung teilzunehmen und hat vom gesetzlichen Vertreter keinen Besuch erhalten bzw. das Pflegezentrum hat nicht vom Besuch erfahren“: 25 Briefe.

Die Auswertung der Befragung erfolgte auf Grundlage von 51 Fragebögen. 46 Fragebögen wurden vom Bewohner persönlich ausgefüllt, 5 vom gesetzlichen Vertreter bzw. dem Angehörigen.

# Das Ergebnis der Bewohnerbefragung auf Grundlage der Vergaberichtlinien zur Verleihung des

## HERZKOPF CARE SIEGEL

Das Übergabeprotokoll-Formular liegt der HERZKOPF GmbH ordnungsgemäß ausgefüllt vor.

Die Teilnehmerquote an der Befragung beträgt mindestens 50 Prozent, **Ergebnis 68 %**.

Die Frage „Fühlen Sie sich gut umsorgt?“ haben mindestens 80 Prozent der Teilnehmer mit „Ja“ beantwortet, **Ergebnis 97,9 %**, mit „Ja, ich fühle mich sehr gut umsorgt“ 37,5 %, mit „Ja, ich fühle mich gut umsorgt“ 60,4 %.

Die Frage „Würden Sie Ihr Pflegeheim weiterempfehlen?“ haben mindestens 80 Prozent der Teilnehmer mit „Ja“ beantwortet, **Ergebnis 90 %**.

Die Vergaberichtlinien zur Auszeichnung mit dem HERZKOPF CARE SIEGEL wurden erfüllt.  
Das Pflegezentrum Bischofsgrün erhält das Gütesiegel verliehen.

Heike Winkler  
Geschäftsführerin

Bad Lippspringe, 31.03.2017



AUSGEZEICHNET

### Das Gütesiegel zur Bewohnerbefragung

**Hier fühlt man sich  
gut umsorgt.**

**Bewohner empfehlen das Pflegezentrum.**

**Pflegezentrum Bischofsgrün, Bischofsgrün**

Gültig bis 31.03.2019  
Referenznummer XXX

Der Vergabe des HERZKOPF CARE SIEGEL liegen transparente Vergaberichtlinien zugrunde. Veröffentlicht unter [www.herzkopf-care-siegel.de](http://www.herzkopf-care-siegel.de).  
Herausgeber: HERZKOPF GmbH, Bad Lippspringe. Ausstellungsdatum März 2017



AUSGEZEICHNET



**HERZKOPF  
CARE SIEGEL**

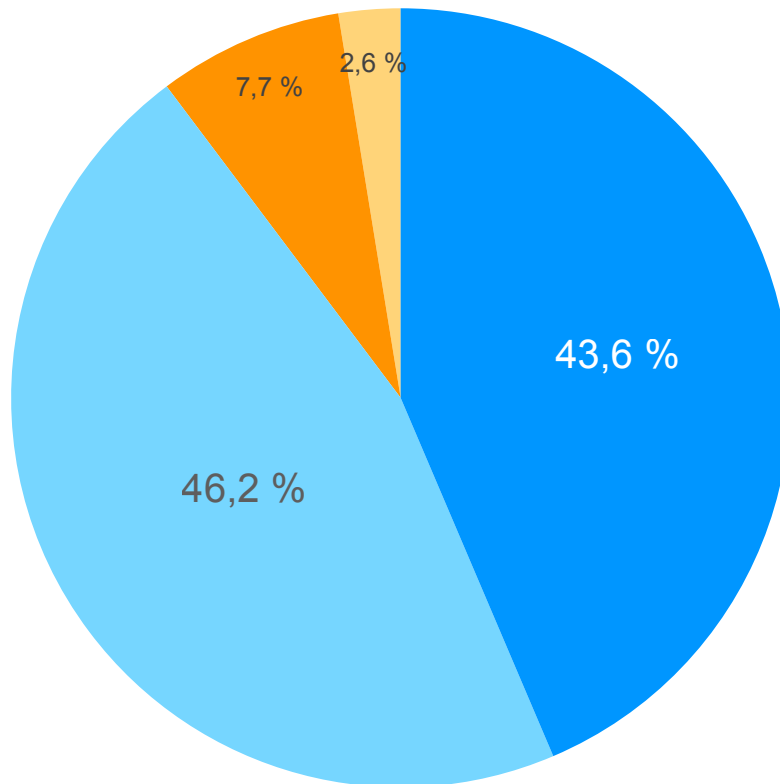
HERZ wie herzlich  
KOPF wie kompetent  
CARE wie umsorgen

Gültig bis 31.03.2019  
Referenznummer 001  
[herzkopf-care-siegel.de](http://herzkopf-care-siegel.de)

### Auswertungsergebnis der Frage 1 von 15

Wie zufrieden waren Sie mit den Gesprächsergebnissen, wenn Sie sich in der Vergangenheit an die Verwaltung / Leitung gewendet haben?

● sehr zufrieden   
 ● zufrieden   
 ● teils - teils zufrieden   
 ● unzufrieden



N = 39

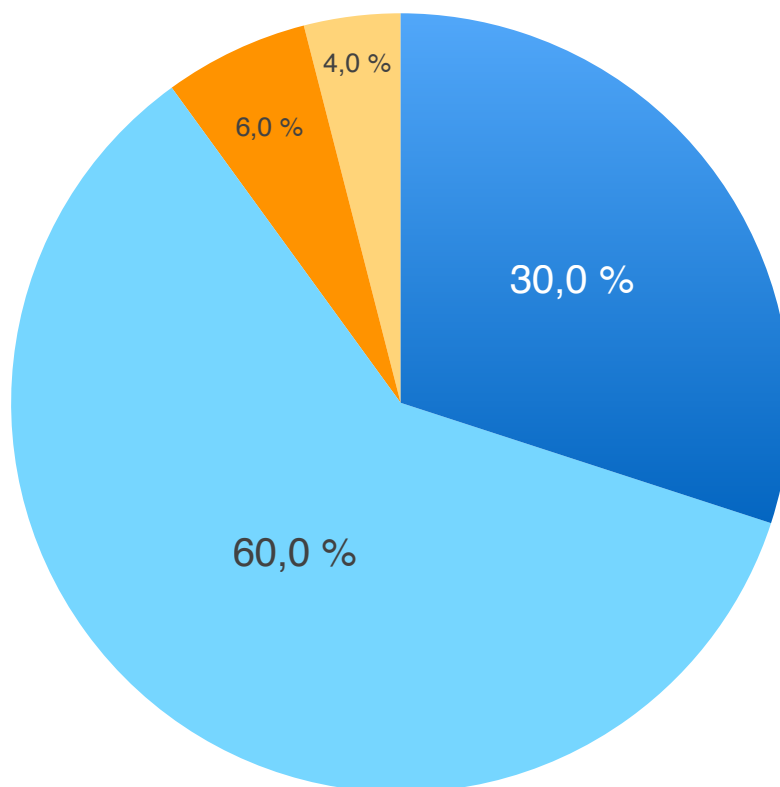
Beurteilung	Bewohner (34)	ges. Vertreter oder Angehörige (5)	Teilnehmer gesamt (39)
sehr zufrieden	15	2	<b>17</b>
zufrieden	15	3	<b>18</b>
teils-teils zufrieden	3	0	<b>3</b>
unzufrieden	1	0	<b>1</b>

Vermerk k. A. (keine Antwort): 12 Teilnehmer

## Auswertungsergebnis der Frage 2 von 15

Wie sicher geborgen fühlen Sie sich in Ihrem Wohn-und Schlafbereich?

● sehr geborgen   
 ● geborgen   
 ● weniger geborgen   
 ● nicht geborgen



N = 50

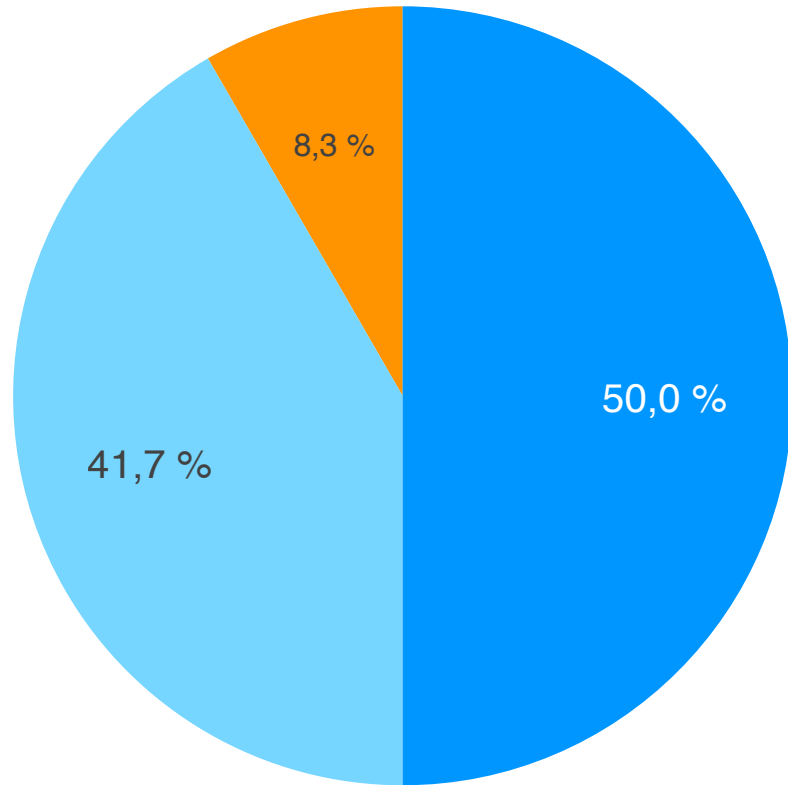
Beurteilung	Bewohner (45)	ges. Vertreter Angehörige (5)	Teilnehmer gesamt (50)
sehr geborgen	14	1	<b>15</b>
geborgen	27	3	<b>30</b>
weniger geborgen	2	1	<b>3</b>
nicht geborgen	2	0	<b>2</b>

Vermerk k. A. (keine Antwort): 1 Teilnehmer

### Auswertungsergebnis der Frage 3 von 15

Klopfen die Mitarbeiterinnen immer an Ihre geschlossene Zimmertür?

● Ja, immer    ● meistens    ● nur selten    ● Nein, nie



N = 48

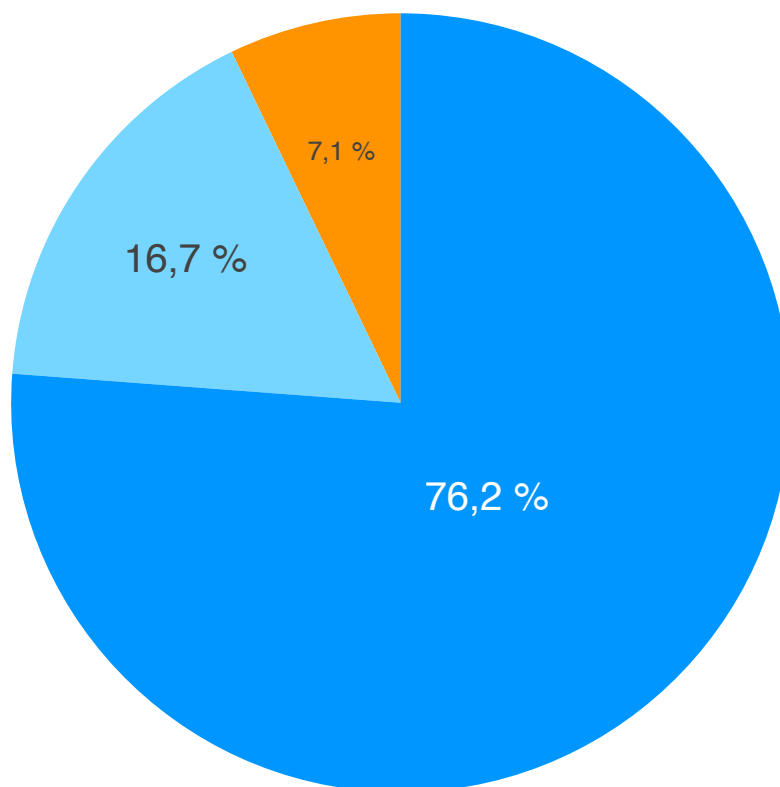
Beurteilung	Bewohner (44)	ges. Vertreter oder Angehörige (4)	Teilnehmer gesamt (48)
Ja, immer	22	2	<b>24</b>
meistens	18	2	<b>20</b>
nur selten	4	0	<b>4</b>
Nein, nie	0	0	<b>0</b>

Vermerk k. A. (keine Antwort): 3 Teilnehmer

### Auswertungsergebnis der Frage 4 von 15

Erhalten Sie Ihre Post immer ungeöffnet?

● Ja, immer    ● meistens    ● nur selten    ● Nein, nie



N = 42

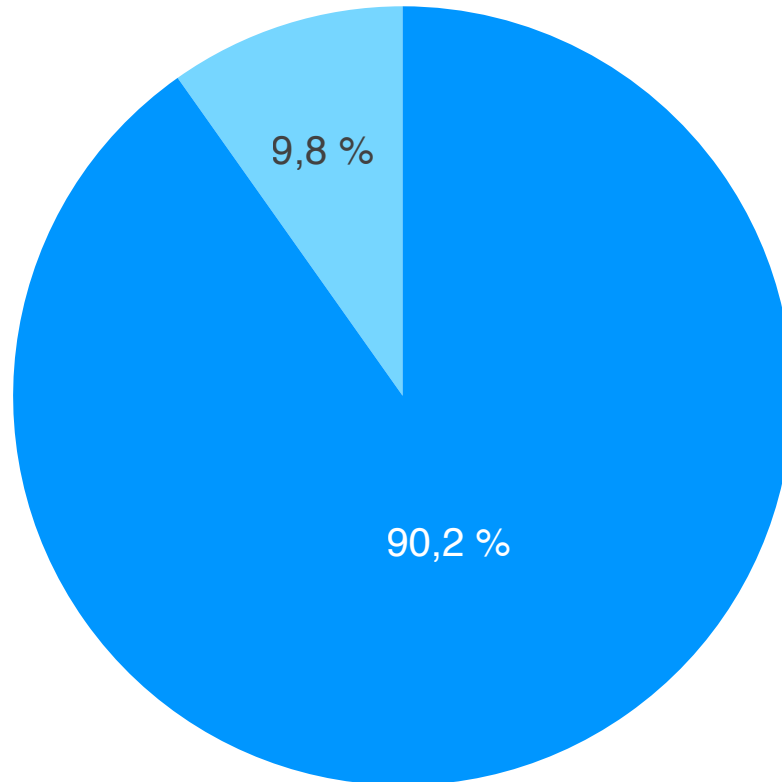
Beurteilung	Bewohner (38)	ges. Vertreter oder Angehörige (4)	Teilnehmer gesamt (42)
Ja, immer	30	2	<b>32</b>
meistens	6	1	<b>7</b>
nur selten	2	1	<b>3</b>
Nein, nie	0	0	<b>0</b>

Vermerk k. A . (keine Antwort): 9 Teilnehmer

### Auswertungsergebnis der Frage 5 von 15

Sprechen die MitarbeiterInnen Sie immer mit Ihrem Namen an?

● Ja, immer    ● meistens    ● nur selten    ● Nein, nie



N = 51

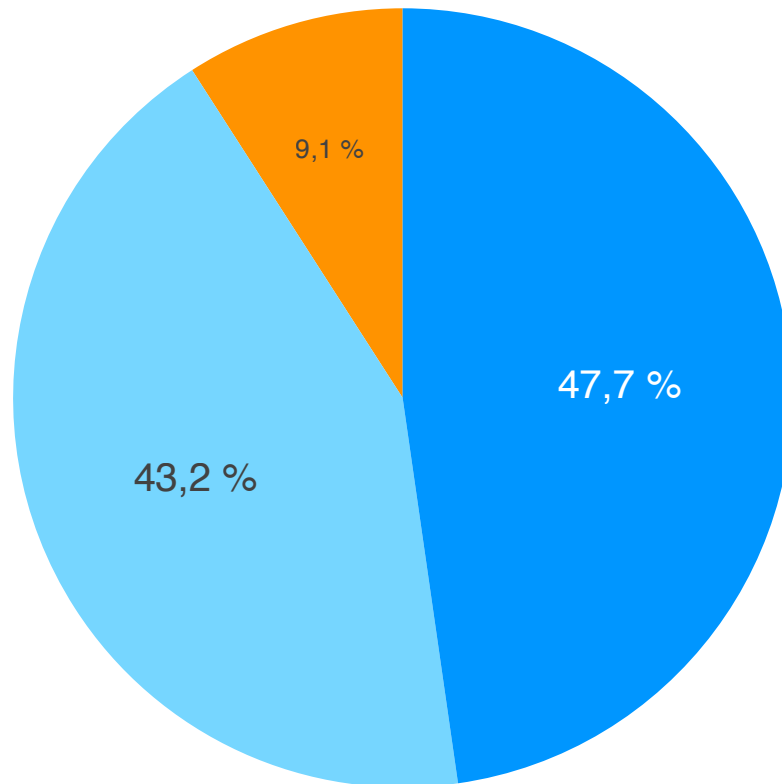
Beurteilung	Bewohner (46)	g ges. Vertreter oder Angehörige (5)	Teilnehmer gesamt (51)
Ja, immer	41	5	<b>46</b>
meistens	5	0	<b>5</b>
nur selten	0	0	<b>0</b>
Nein, nie	0	0	<b>0</b>

Vermerk k. A (keine Antwort): 0 Teilnehmer

### Auswertungsergebnis der Frage 6 von 15

Wie empfinden Sie die Wartezeiten bis jemand zu Ihnen kommt, wenn Sie Unterstützung benötigen?

● nie lange   
 ● nur selten etwas länger   
 ● oft lange   
 ● immer sehr lange



N = 44

Beurteilung	Bewohner (41)	ges. Vertreter Angehörige (3)	Teilnehmer gesamt (44)
nie lange	21	0	<b>21</b>
nur selten et. länger	16	3	<b>19</b>
oft lange	4	0	<b>4</b>
immer sehr lange	0	0	<b>0</b>

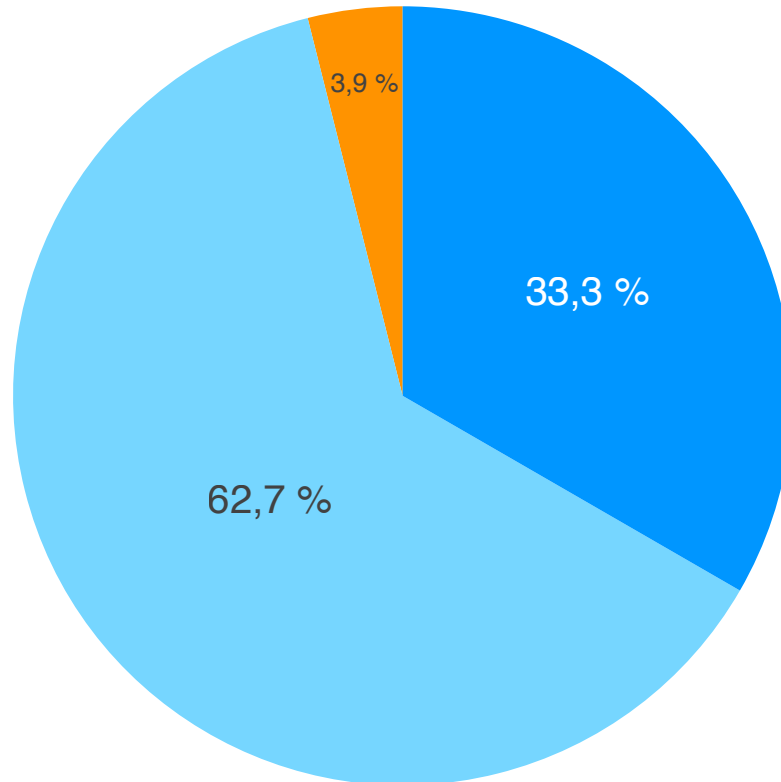
Vermerk k. A. (keine Antwort): 0 Teilnehmer



## Auswertungsergebnis der Frage 7 von 15

Wie empfinden Sie das Verhalten der MitarbeiterInnen Ihnen gegenüber?

● sehr freundlich   
 ● freundlich   
 ● wenig freundlich   
 ● unfreundlich



N = 51

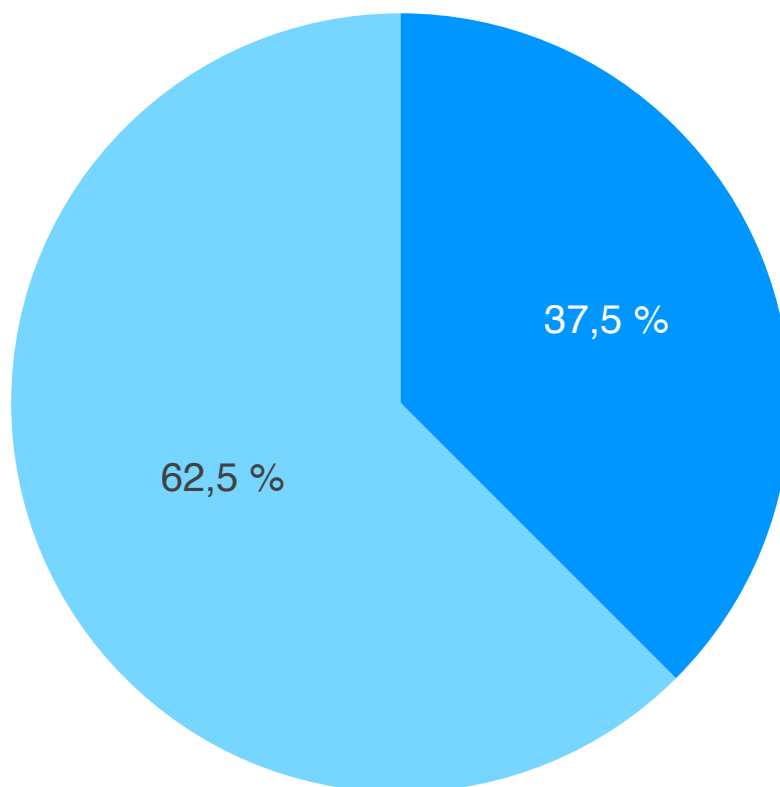
Beurteilung	Bewohner (46)	ges. Vertreter Angehörige (5)	Teilnehmer gesamt (51)
sehr freundlich	16	1	<b>17</b>
freundlich	28	4	<b>32</b>
wenig freundlich	2	0	<b>2</b>
unfreundlich	0	0	<b>0</b>

Vermerk k. A. (keine Antwort): 0 Teilnehmer

### Auswertungsergebnis der Frage 8 von 15

Wie achtsam führen die MitarbeiterInnen die Pflegeleistungen aus?

● sehr achtsam    ● achtsam    ● wenig achtsam    ● unachtsam



N = 48

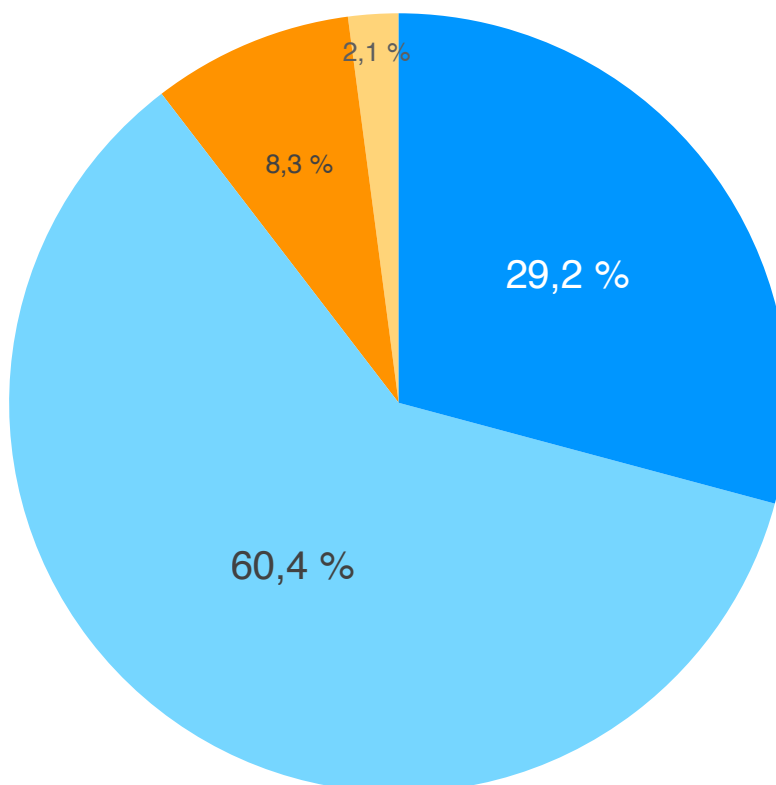
Beurteilung	Bewohner (44)	ges. Vertreter Angehörige (4)	Teilnehmer gesamt (48)
sehr achtsam	17	1	<b>18</b>
achtsam	27	3	<b>30</b>
wenig achtsam	0	0	<b>0</b>
unachtsam	0	0	<b>0</b>

Vermerk k. A. (keine Antwort): 3 Teilnehmer

## Auswertungsergebnis der Frage 9 von 15

Wie einfühlsam beachten die PflegemitarbeiterInnen Ihre persönliche Schamgrenze?

● sehr einfühlsam   ● einfühlsam   ● wenig einfühlsam   ● nicht einfühlsam



N = 48

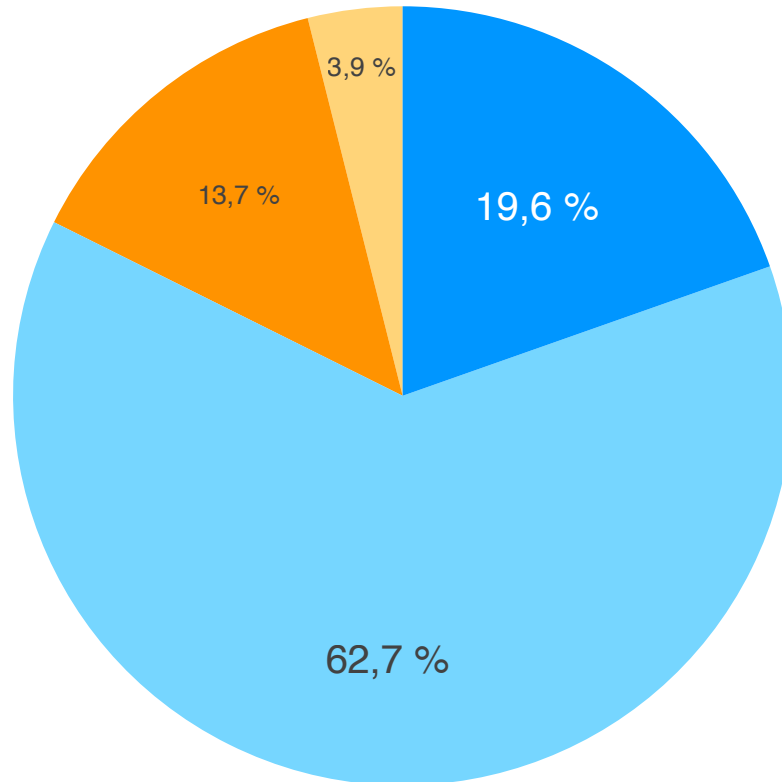
Beurteilung	Bewohner (44)	ges. Vertreter Angehörige (4)	Teilnehmer gesamt (48)
sehr einfühlsam	13	1	<b>14</b>
einfühlsam	26	3	<b>29</b>
wenig einfühlsam	4	0	<b>4</b>
nicht einfühlsam	1	0	<b>1</b>

Vermerk k. A. (keine Antwort): 3 Teilnehmer

### Auswertungsergebnis der Frage 10 von 15

Wie würden Sie das Vertrauensverhältnis zu Ihren PflegemitarbeiterInnen beurteilen?

● als sehr gut    
 ● als gut    
 ● teils-teils gut    
 ● als weniger gut



N = 51

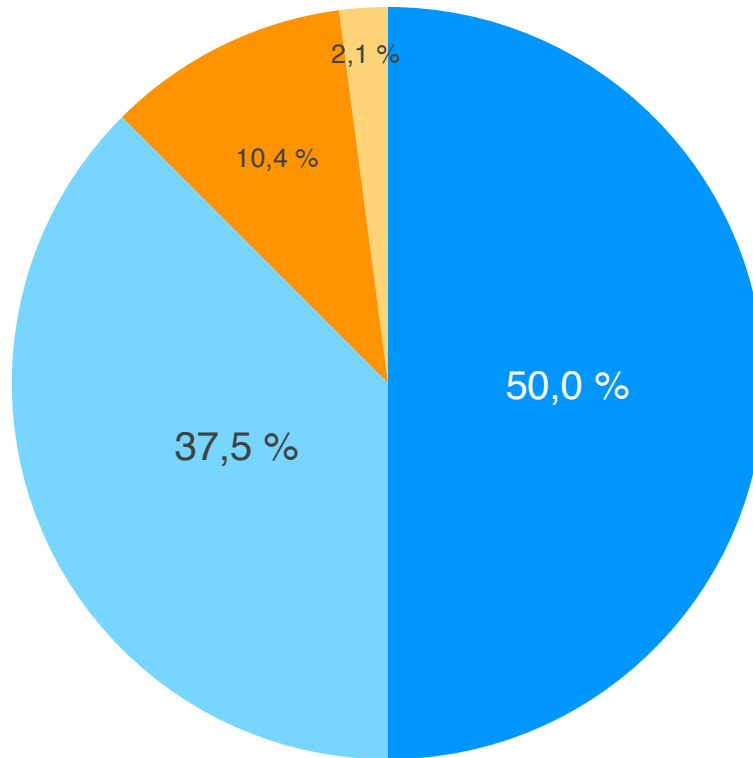
Beurteilung	Bewohner (46)	ges. Vertreter Angehörige (5)	Teilnehmer gesamt (51)
als sehr gut	9	1	<b>10</b>
als gut	28	4	<b>32</b>
teils-teils gut	7	0	<b>7</b>
als weniger gut	2	0	<b>2</b>

Vermerk k. A. (keine Antwort): 0 Teilnehmer

### Auswertungsergebnis der Frage 11 von 15

Wie zufrieden sind Sie mit der Möglichkeit an die frische Luft zu kommen?

● sehr zufrieden    ● zufrieden    ● weniger zufrieden    ● unzufrieden



N = 48

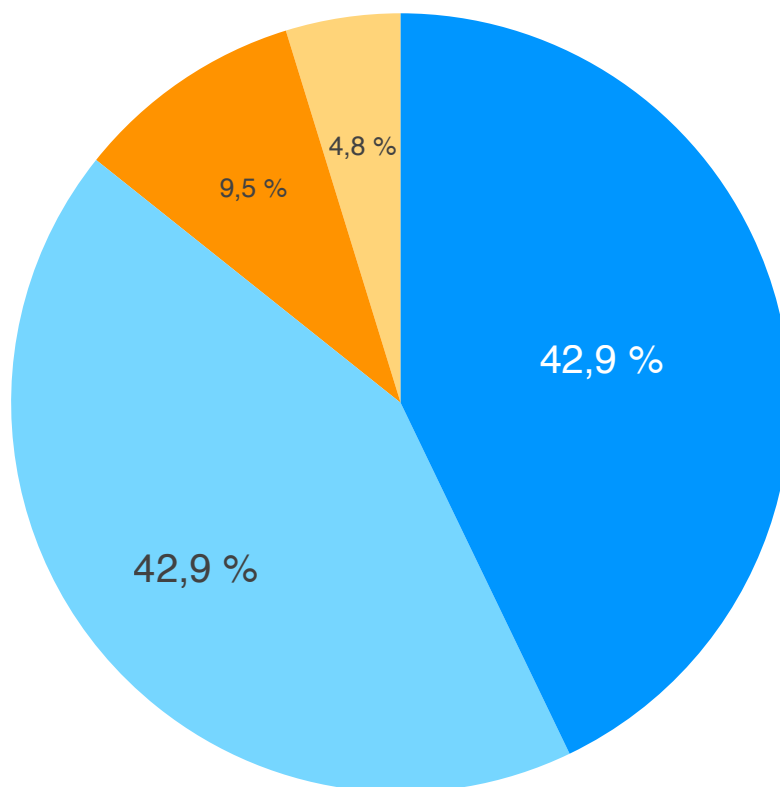
Beurteilung	Bewohner (44)	ges. Vertreter Angehörige (4)	Teilnehmer gesamt (48)
sehr zufrieden	23	1	<b>24</b>
zufrieden	17	1	<b>18</b>
weniger zufrieden	3	2	<b>5</b>
unzufrieden	1	0	<b>1</b>

Vermerk k. A. (keine Antwort): 3 Teilnehmer

### Auswertungsergebnis der Frage 12 von 15

Wie gefallen Ihnen die Angebote Ihres Pflegeheimes, den Tag mit Aktivitäten in der Gemeinschaft zu gestalten?

● sehr gut    ● gut    ● weniger gut    ● gar nicht



N = 42

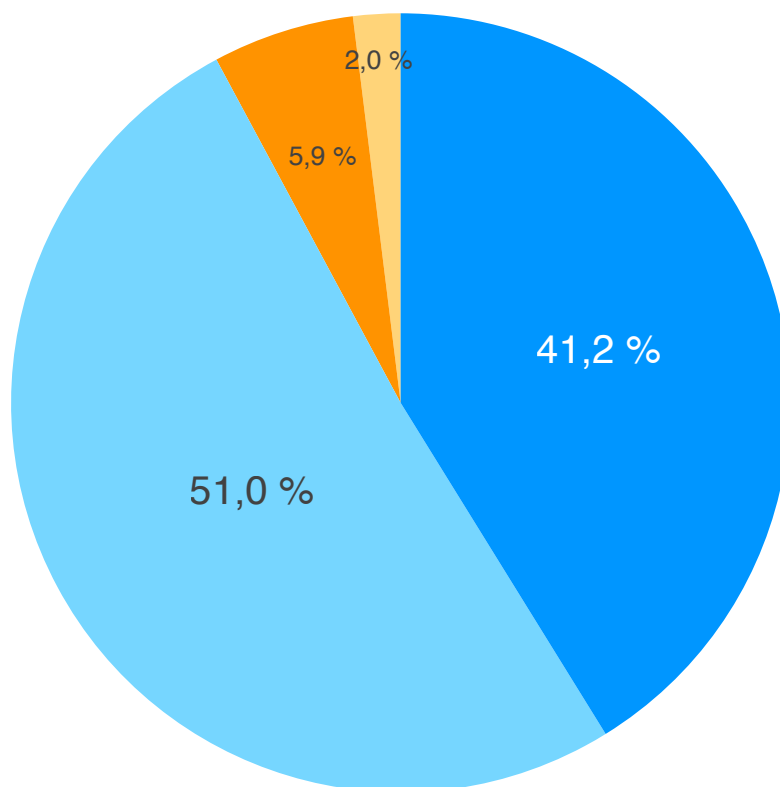
Beurteilung	Bewohner (39)	ges. Vertreter Angehörige (3)	Teilnehmer gesamt (42)
sehr gut	17	1	<b>18</b>
gut	17	1	<b>18</b>
weniger gut	4	0	<b>4</b>
gar nicht	1	1	<b>2</b>

Vermerk k. A (keine Antwort): 9 Teilnehmer

### Auswertungsergebnis der Frage 13 von 15

Wie zufrieden sind Sie mit der Verpflegung?

● sehr zufrieden   
 ● zufrieden   
 ● teils-teils zufrieden   
 ● unzufrieden



N = 51

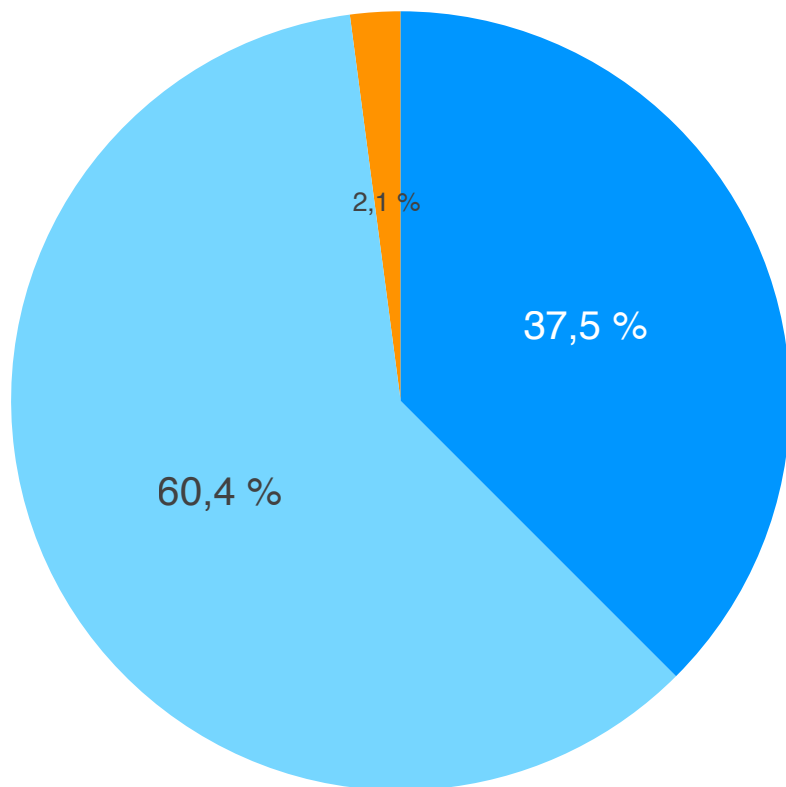
Beurteilung	Bewohner (46)	ges. Vertreter Angehörige (5)	Teilnehmer gesamt (51)
sehr zufrieden	18	3	<b>21</b>
zufrieden	24	2	<b>26</b>
teils-teils zufrieden	3	0	<b>3</b>
unzufrieden	1	0	<b>1</b>

Vermerk k. A. (keine Antwort): 0 Teilnehmer

### Auswertungsergebnis der Frage 14 von 15

Fühlen Sie sich gut umsorgt?

● Ja, sehr gut    
 ● Ja, gut    
 ● Nein, ich fühle mich nicht gut umsorgt



N = 48

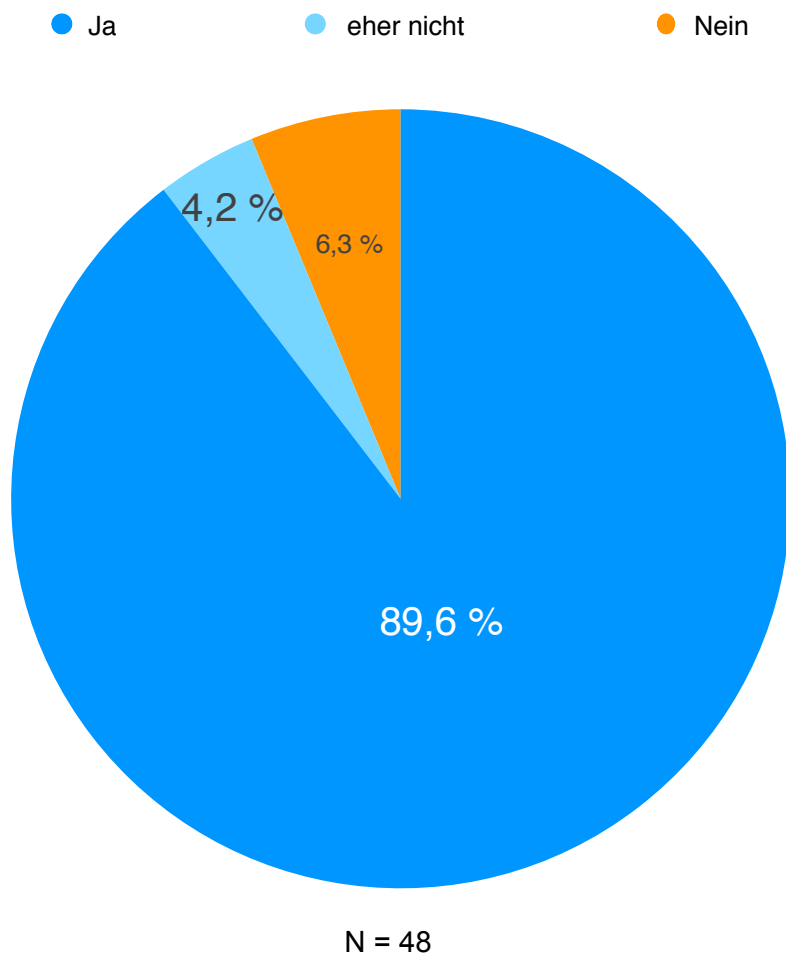
Beurteilung	Bewohner (43)	ges. Vertreter Angehörige (5)	Teilnehmer gesamt (48)
Ja, sehr gut	16	2	<b>18</b>
Ja, gut	26	3	<b>29</b>
Nein, ...	1	0	<b>1</b>

Vermerk k. A. (keine Antwort): 3 Teilnehmer



### Auswertungsergebnis der Frage 15 von 15

Würden Sie Ihr Pflegeheim weiterempfehlen?



Beurteilung	Bewohner (44)	ges. Vertreter Angehörige (4)	Teilnehmer gesamt (48)
Ja	39	4	<b>43</b>
eher nicht	2	0	<b>2</b>
Nein	3	0	<b>3</b>

Vermerk k. A. (keine Antwort): 3 Teilnehmer