

Jacobi-Haus Bewohnerbefragung 2009

Qualitäts-Monitor

Juni 2009

Inhaltsverzeichnis

Befragungskonzept und Rahmendaten	Seite 2
Mustergrafiken	Seite 7
Ergebnisse	Seite 12
Fazit und Kommentar der Marktforschung	Seite 23

Das Befragungskonzept

- **Wie zufrieden sind die BewohnerInnen mit unserer stationären Einrichtung insgesamt?**
- **Gibt es aus Sicht der BewohnerInnen etwas, das unsere stationäre Einrichtung besser machen kann? Wenn ja, was?**
- **Welche Leistungsfaktoren tragen besonders zur Zufriedenheit bei?**

Leistungsfaktoren und Leistungsaspekte

Zu folgenden **Leistungsfaktoren** wird die Zufriedenheit der BewohnerInnen abgefragt:

- Pflege
- Freundlichkeit
- Umgangston
- Speisen- und Getränkeangebot
- Geschmack des Essens
- Essenszeiten
- Reinigung
- Zimmer / Wohnung
- Pflege der Wäsche
- Erscheinungsbild
- Betreuungs- und Veranstaltungsangebote
- Verwaltung
- Achtung des persönlichen Lebensbereiches
- Angebot an Seelsorge und Gottesdiensten
- Gesamtzufriedenheit mit der Einrichtung


Untersuchungsdesign

- **Methode:** **Qualitäts-Monitor-Befragung 2009**
- **Durchführung:** **Schriftliche Befragung**
- **Zielgruppen:** **Alle Bewohner und Bewohnerinnen des Jacobi-Haus**
- **Befragungszeitraum:** **Januar bis März 2009**
- **Konzeption:** **Netzwerk Pflege des Diakonischen Werk Hannovers
Konzept & Markt, Wiesbaden**
- **Analyse:** **Konzept & Markt**
- **Stichprobe:**

Aussendung:	26
Rücklauf:	26
Quote:	<u>100%</u>
Rücklauf Diakonie Hannovers:	883
Quote Diakonie Hannovers:	63%

Durchführung

Fragebogen

Bewohnerbefragung 2009 **Diakonie** 

Sehr geehrte, liebe Bewohnerinnen und Bewohner,
Ihre persönliche Meinung ist uns sehr wichtig. Jacobi-Haus
Bitte nehmen Sie deshalb an unserer Bewohnerbefragung teil.
Alle Ihre Angaben sind selbstverständlich freiwillig und bleiben völlig anonym!


Bitte kreuzen Sie an, wie zufrieden Sie sind. Sie brauchen dazu nur Noten wie in der Schule anzugeben und die vorgesehenen Kästchen anzukreuzen. Eine "1" bedeutet, dass Sie mit der betreffenden Leistung sehr zufrieden sind, eine "6" bedeutet, dass Sie mit der Leistung überhaupt nicht zufrieden sind.

Bitte kreuzen Sie das entsprechende Feld so an:

Wie zufrieden sind Sie mit ...	Voll und ganz zufrieden			Überhaupt nicht zufrieden		
• ... der Pflege durch unsere Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... der Freundlichkeit unserer Mitarbeitenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... dem Umgangston in unserer Einrichtung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... unserem Angebot an Speisen und Getränken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... dem Geschmack unseres Essens?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... den Essenszeiten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... Ihrem Zimmer bzw. Ihrer Wohnung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... der Reinigung Ihres Zimmers bzw. Ihrer Wohnung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... der Pflege Ihrer Wäsche?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... dem Erscheinungsbild der Einrichtung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... den Betreuungs- und Veranstaltungsangeboten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... unserer Verwaltung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... der Achtung Ihres persönlichen Lebensbereichs?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... unserem Angebot an Seelsorge und Gottesdiensten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... unserer Einrichtung insgesamt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Was sollten wir – Ihrer Meinung nach – besser machen?

Vielen Dank fürs Mitmachen!

 Fragebogen Bewohner - Jacobi-Haus 2009

- ▶ Persönliche Aushändigung der Fragebögen.
- ▶ Die Befragten bewerten die Leistungsfaktoren der Einrichtung auf einer 6-Skala.
- ▶ Eine „1“ bedeutet, die Leistung wird sehr gut beurteilt.
- ▶ Abschließend geben die Befragten ihr Gesamtzufriedenheitsurteil ab. Hier wird deutlich, ob die Leistungsfaktoren auch insgesamt zur Zufriedenheit der Befragten führten.

Inhaltsverzeichnis

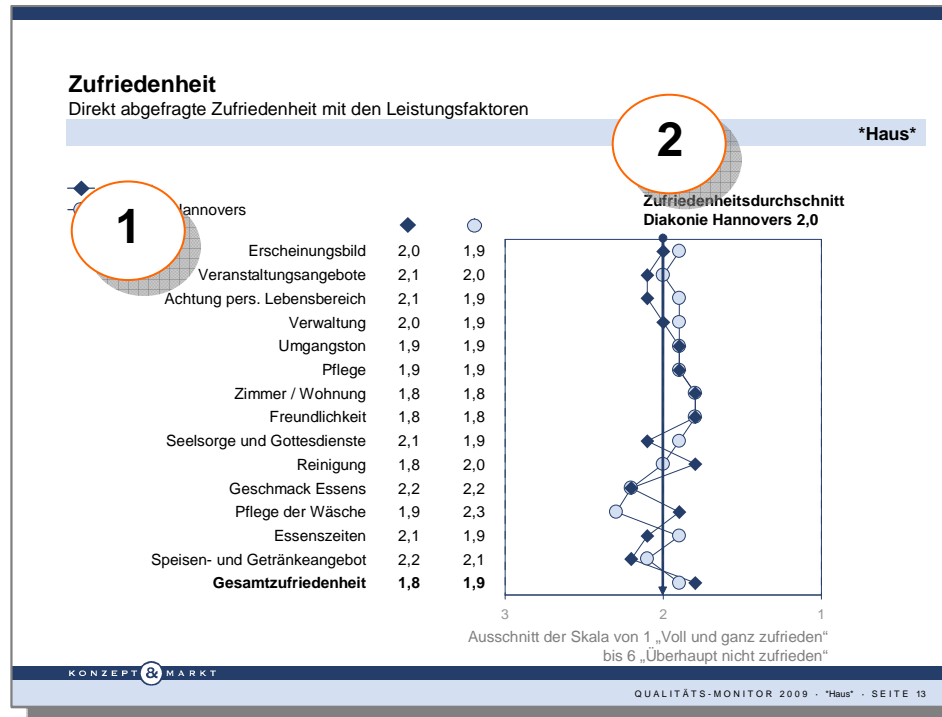
Befragungskonzept und Rahmendaten

Mustergrafiken

Ergebnisse

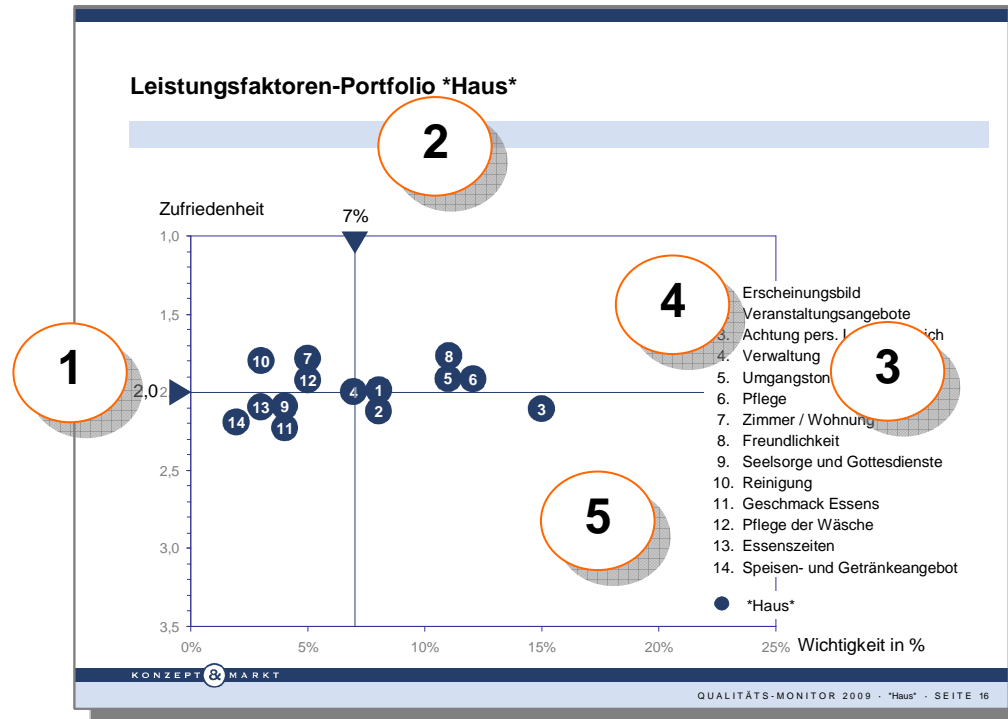
Fazit und Kommentar der Marktforschung

Das Befragungsziel ist die Zufriedenheit. Im Vergleich zur Diakonie Hannovers.



- 1. Arithmetische Mittelwerte** der direkt abgefragten 14 Zufriedenheiten und der Gesamtzufriedenheit im Vergleich. (Diakonie Hannovers und Jacobi-Haus).
- 2. Durchschnitt** (arithmetisches Mittel) der Zufriedenheiten ohne die Gesamtzufriedenheit zum Vergleich. (nur Diakonie Hannovers).

Das Leistungsfaktoren-Portfolio zeigt die Zufriedenheit und die Wichtigkeit der Leistungsfaktoren.



1. **Zufriedenheitsachse;**
eingeteilt über das arithmetische Mittel der Zufriedenheiten (Diakonie gesamt) in über- und unterdurchschnittliche Bereiche.
2. **Wichtigkeitsachse;**
eingeteilt über das arithmetische Mittel der Wichtigkeit (Diakonie gesamt) in über- und unterdurchschnittliche Bereiche.
3. **Position der 14 Leistungsfaktoren** in den vier Feldern.
4. **Starfaktoren**, die die Zufriedenheit verursachen; überdurchschnittlich zufriedenstellend und überdurchschnittlich wichtig (Quadrant oben rechts).
5. **Kritische Faktoren**, die die Zufriedenheit belasten; unterdurchschnittlich zufriedenstellend und überdurchschnittlich wichtig (Quadrant unten rechts),

Zwei Arten von Wichtigkeit im Qualitäts-Monitor

1. Wichtigkeiten der Leistungsfaktoren:

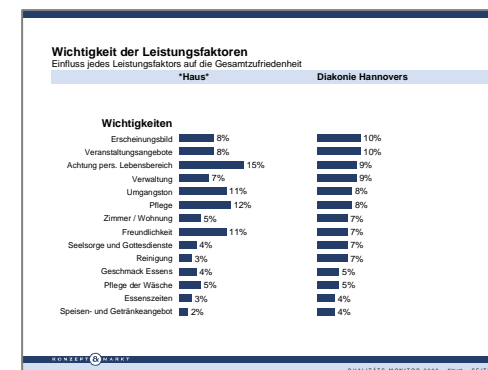
Leistungsfaktoren sind die übergeordneten zusammenfassenden Größen wie z.B. die Verwaltung.

Es wird berechnet, wie groß der Einfluss dieser Faktoren auf die Gesamtzufriedenheit ist.

Grundlage ist eine Regressionsanalyse.

Die Wichtigkeit wird als Prozentzahl ausgewiesen.

(Beispiel: Die Verwaltung trägt zu 7% zur Gesamtzufriedenheit bei)



2. Wichtigkeit in den Stärken- und Schwächenanalysen:

Die Leistungsfaktoren werden zu übergeordneten Bereichen zusammengefasst. Der Einfluss der Leistungsfaktoren auf die Gesamtzufriedenheit wird jetzt anhand von Korrelationen dargestellt.

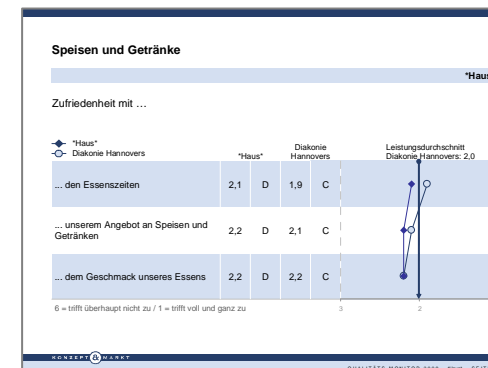
Die Wichtigkeit wird in Kategorien A, B, C und D ausgewiesen.

A „Sehr starker Zusammenhang“ Korrelation +0,7 bis unter +1,0

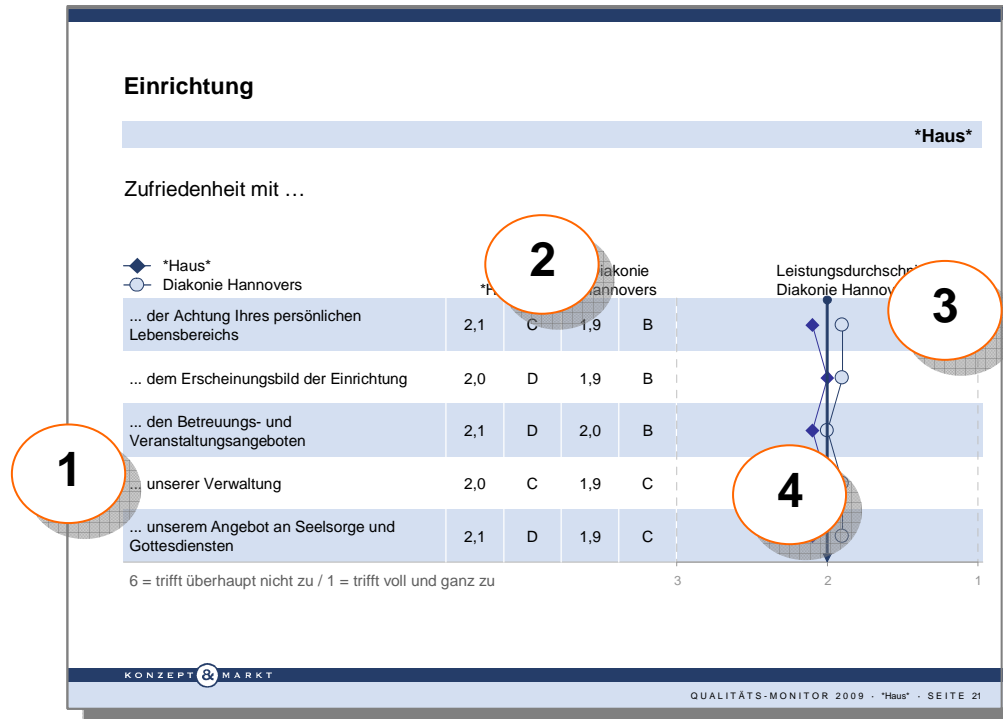
B „Starker Zusammenhang“ Korrelation +0,5 bis unter +0,7

C „Mittlerer Zusammenhang“ Korrelation +0,3 bis unter +0,5

D „Schwacher Zusammenhang“ Korrelation +0,1 bis unter +0,3



Die Stärken- und Schwächenanalyse zeigt Ihnen, was Sie gut machen und was Sie besser machen können.



1. **Leistungsfaktoren**, die zu diesem Bereich gehören.
2. **Wichtigkeit** (in Kategorien A, B, C oder D) der Leistungsfaktoren für die Gesamtzufriedenheit.
3. **Arithmetischer Mittelwert** aller Leistungsfaktoren (Diakonie Hannovers)
4. **Dargestellt** werden die Bewertungen der Diakonie Hannovers gegenüber dem Jacobi-Haus.
5. **Wenn man die Gesamtzufriedenheit** steigern möchte, sollte man zuerst prüfen, ob es Defizite bei wichtigen Leistungen gibt. Hier ist der größte Hebel.

Inhaltsverzeichnis

Befragungskonzept und Rahmendaten

Mustergrafiken

Ergebnisse

Fazit und Kommentar der Marktforschung

Zufriedenheit

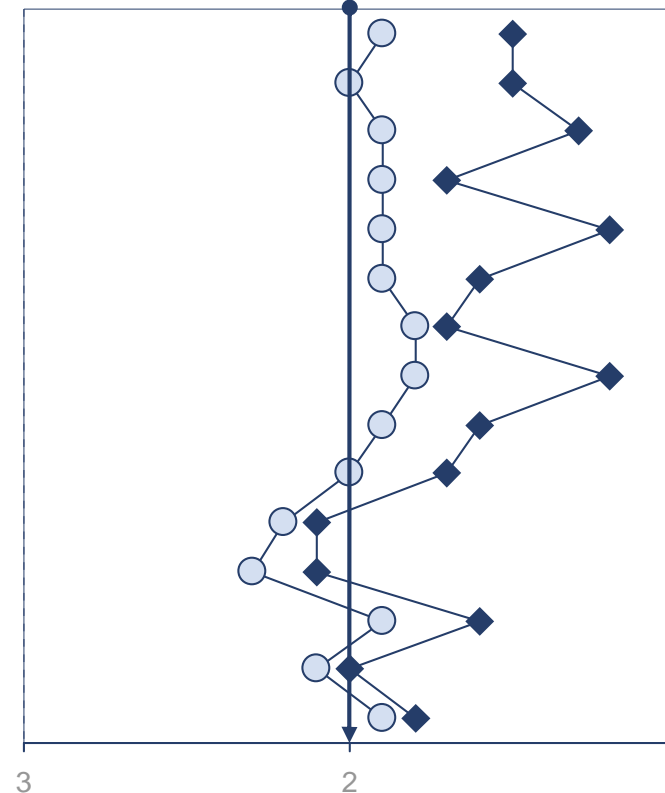
Direkt abgefragte Zufriedenheit mit den Leistungsfaktoren

Jacobi-Haus

- ◆ Jacobi-Haus
- Diakonie Hannovers

	◆	○
Erscheinungsbild	1,5	1,9
Veranstaltungsangebote	1,5	2,0
Achtung pers. Lebensbereich	1,3	1,9
Verwaltung	1,7	1,9
Umgangston	1,2	1,9
Pflege	1,6	1,9
Zimmer / Wohnung	1,7	1,8
Freundlichkeit	1,2	1,8
Seelsorge und Gottesdienste	1,6	1,9
Reinigung	1,7	2,0
Geschmack des Essens	2,1	2,2
Pflege der Wäsche	2,1	2,3
Essenszeiten	1,6	1,9
Speisen- und Getränkeangebot	2,0	2,1
Gesamtzufriedenheit	1,5	1,9

Zufriedenheitsdurchschnitt
Diakonie Hannovers 2,0



Ausschnitt der Skala von 1 „Voll und ganz zufrieden“ bis 6 „Überhaupt nicht zufrieden“

Wichtigkeit der Leistungsfaktoren

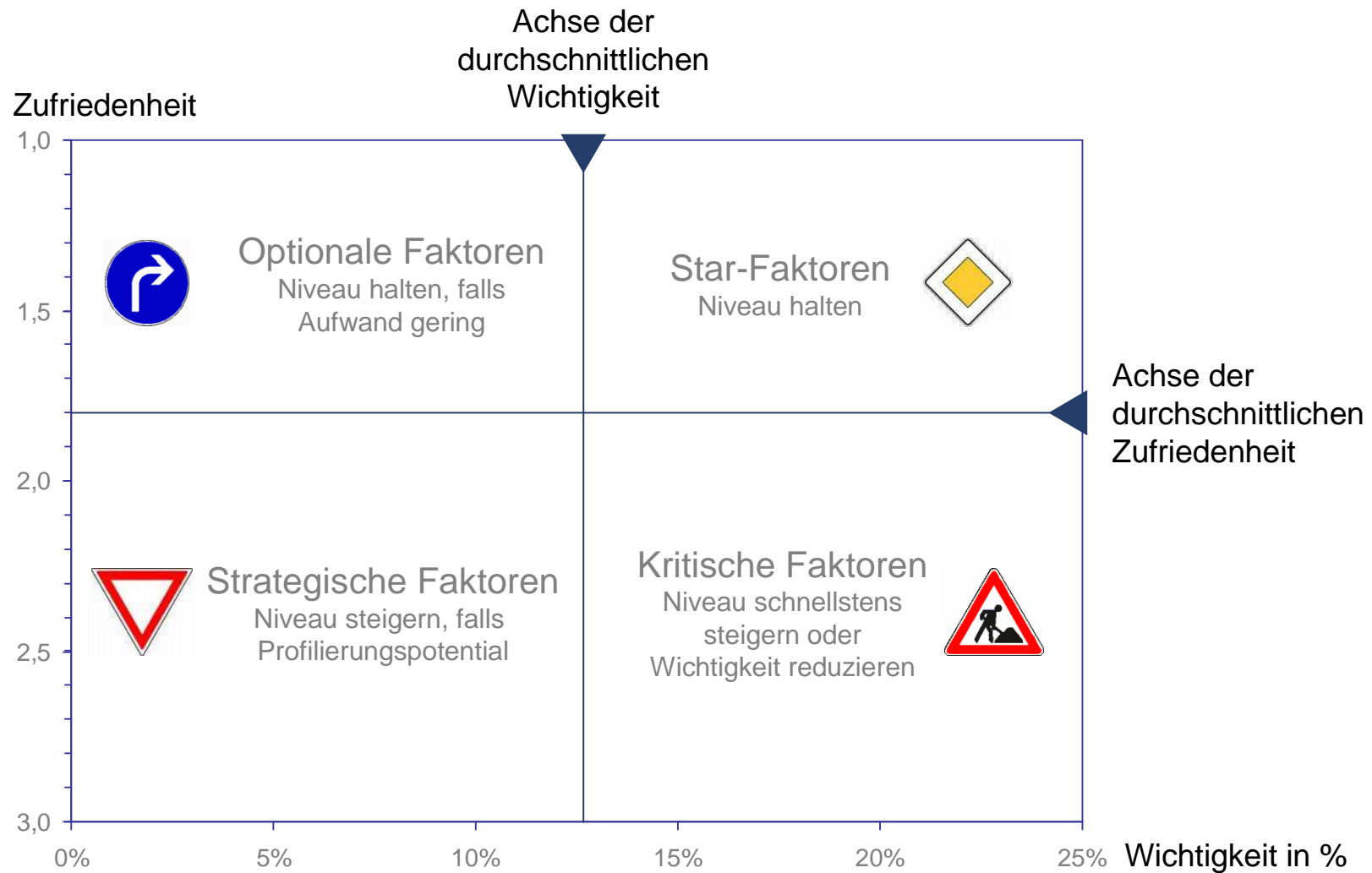
Einfluss jedes Leistungsfaktors auf die Gesamtzufriedenheit

	Jacobi-Haus	Diakonie Hannovers
--	-------------	--------------------

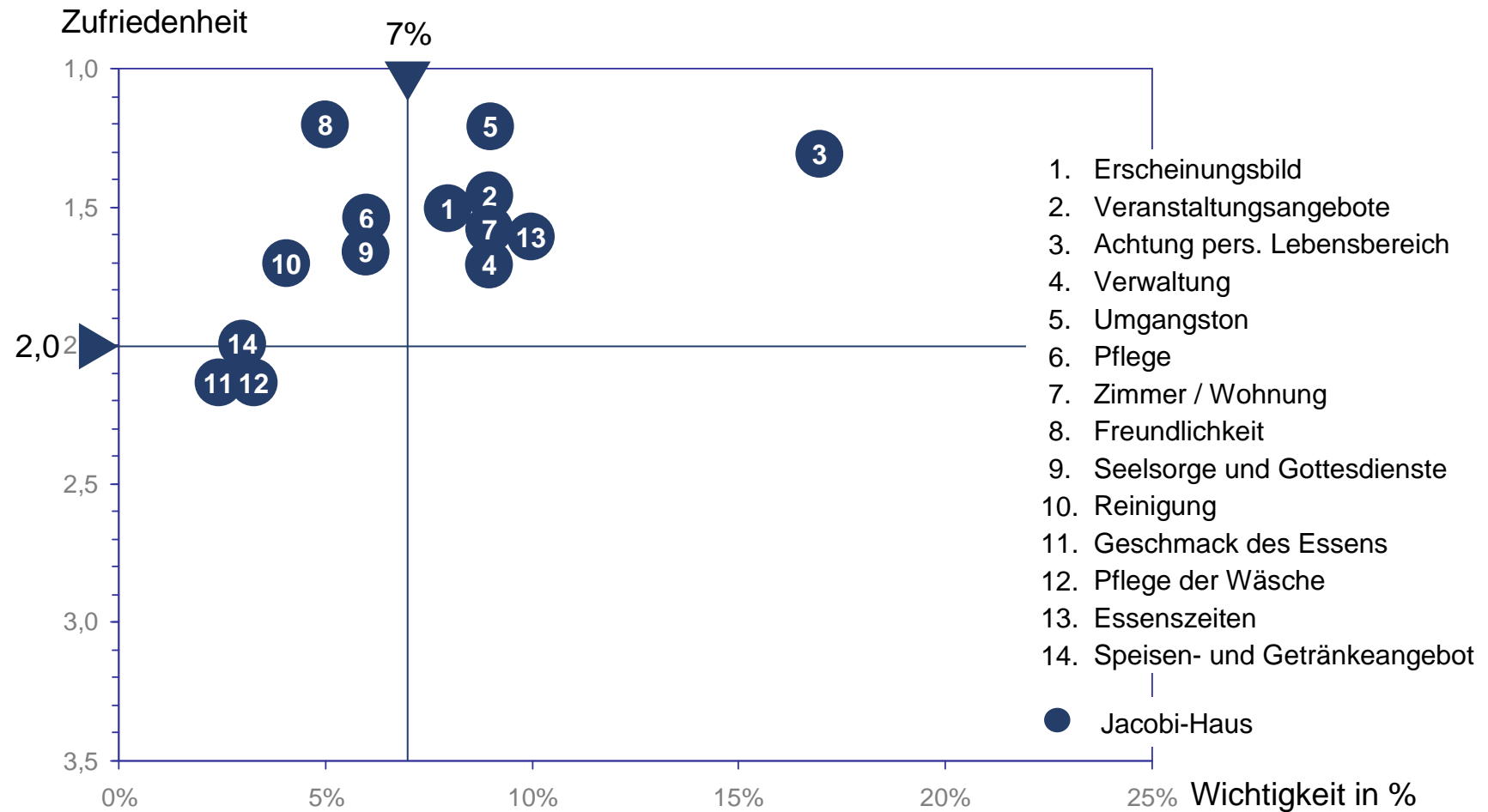
Wichtigkeiten

Erscheinungsbild	8%	10%
Veranstaltungsangebote	9%	10%
Achtung pers. Lebensbereich	17%	9%
Verwaltung	9%	9%
Umgangston	9%	8%
Pflege	6%	8%
Zimmer / Wohnung	9%	7%
Freundlichkeit	5%	7%
Seelsorge und Gottesdienste	6%	7%
Reinigung	4%	7%
Geschmack des Essens	3%	5%
Pflege der Wäsche	3%	5%
Essenszeiten	10%	4%
Speisen- und Getränkeangebot	3%	4%

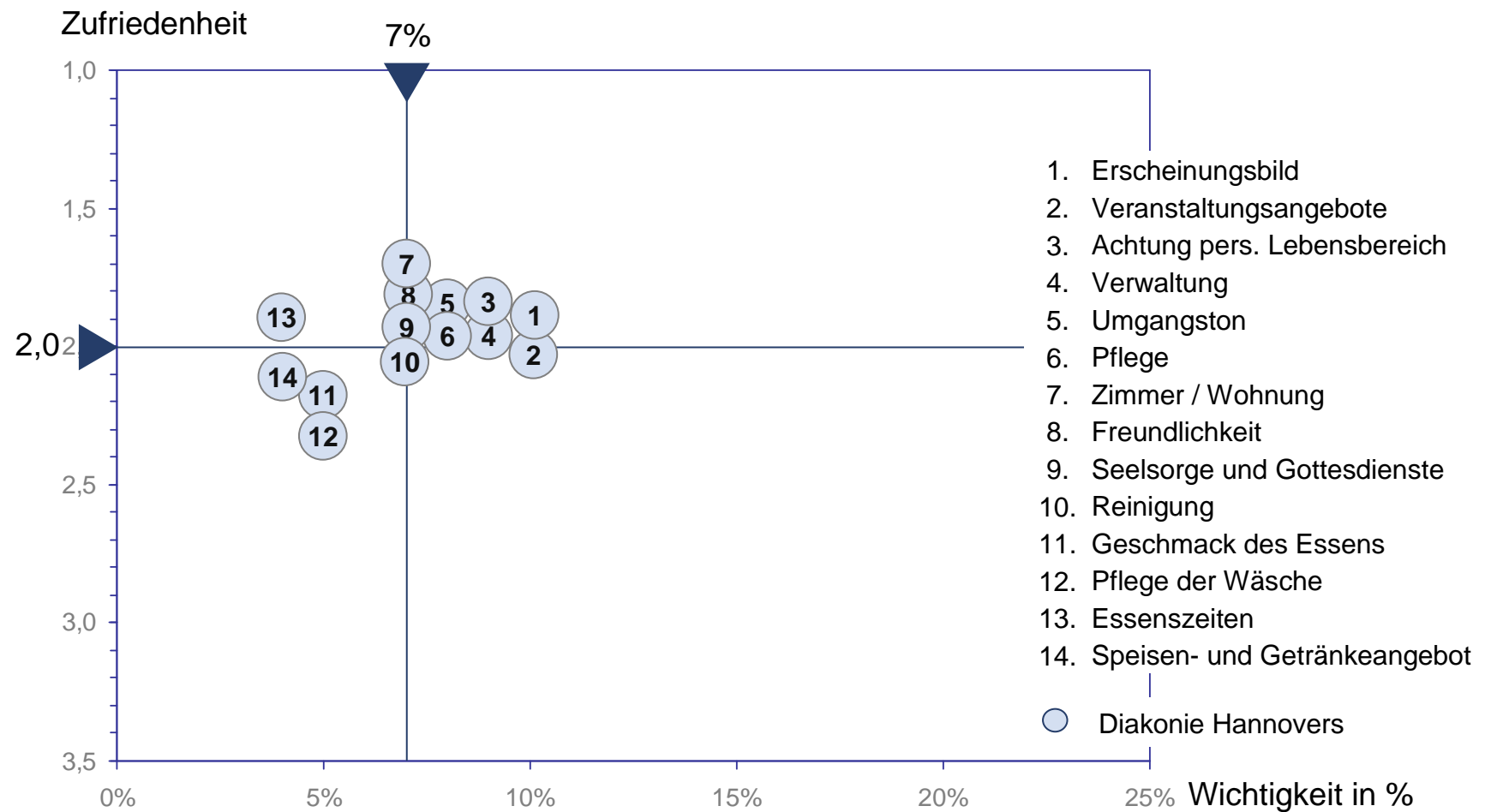
Leistungsfaktoren-Portfolio



Leistungsfaktoren-Portfolio Jacobi-Haus



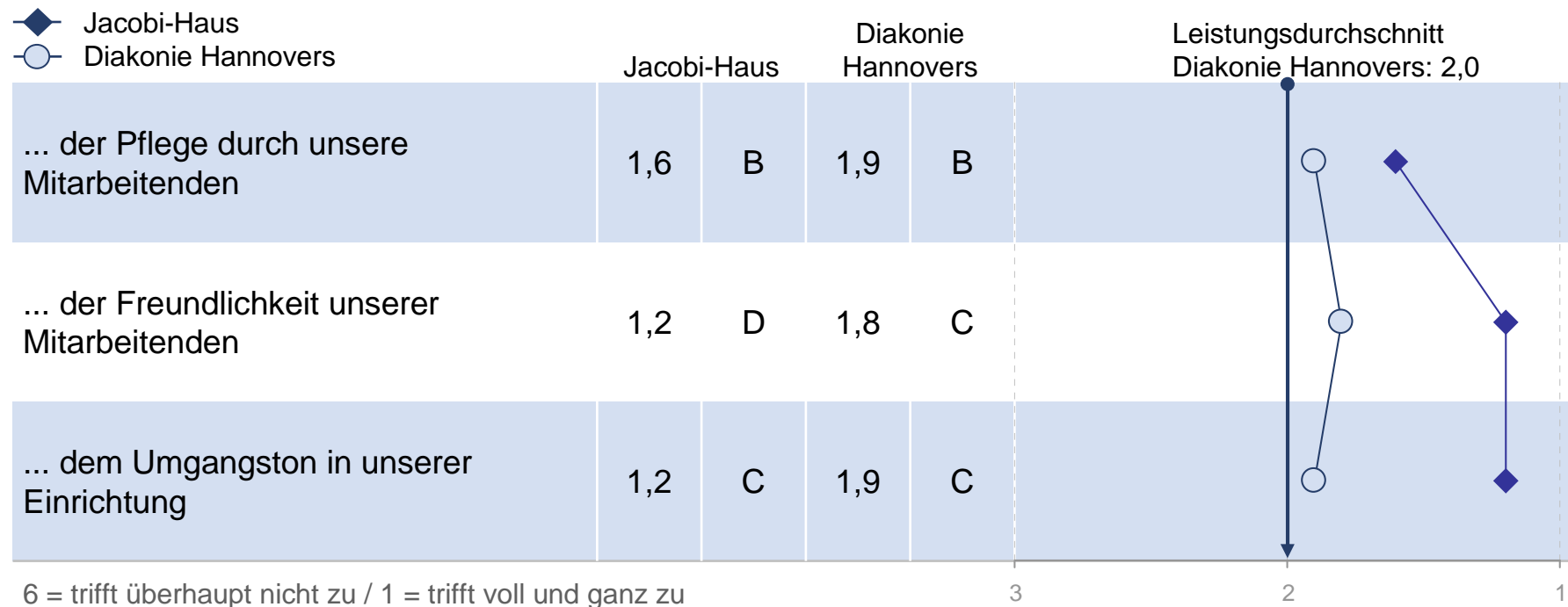
Leistungsfaktoren-Portfolio Diakonie Hannovers gesamt



Pflegerische Leistungen

Jacobi-Haus

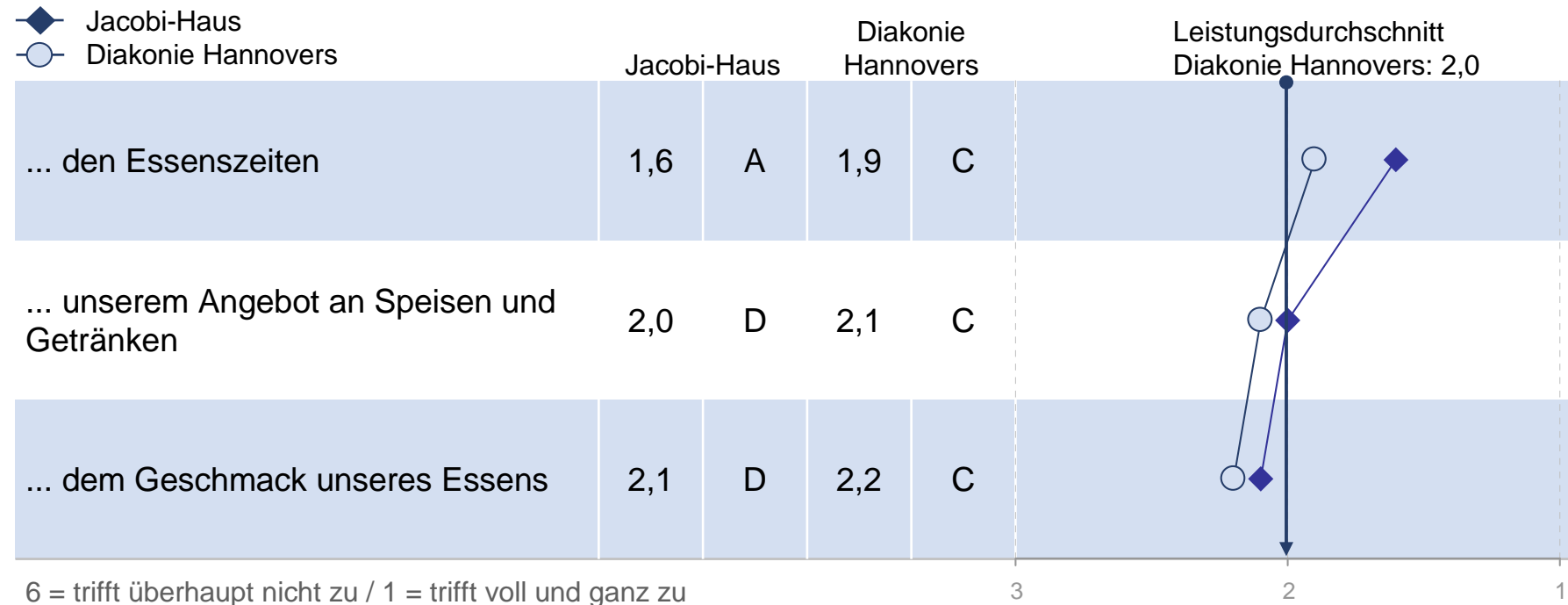
Zufriedenheit mit ...



Speisen und Getränke

Jacobi-Haus

Zufriedenheit mit ...

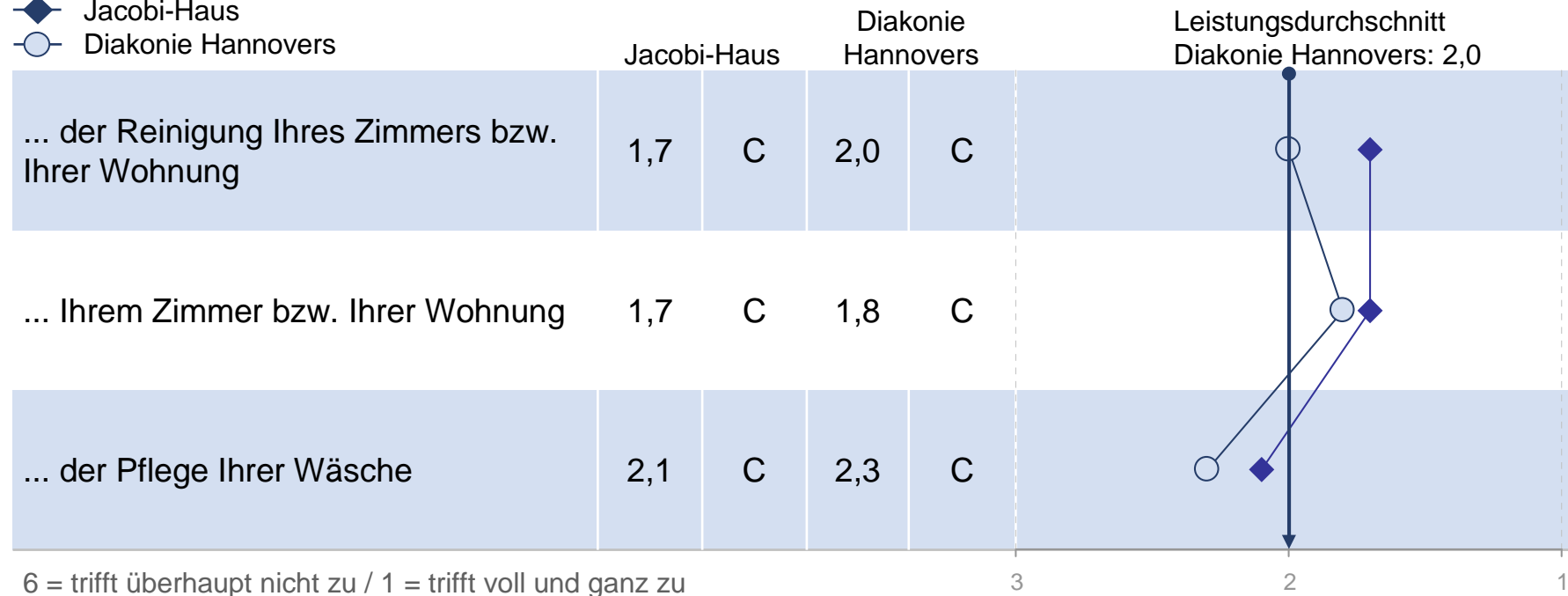


Unterbringung und Reinigung

Jacobi-Haus

Zufriedenheit mit ...

- ◆ Jacobi-Haus
- Diakonie Hannovers

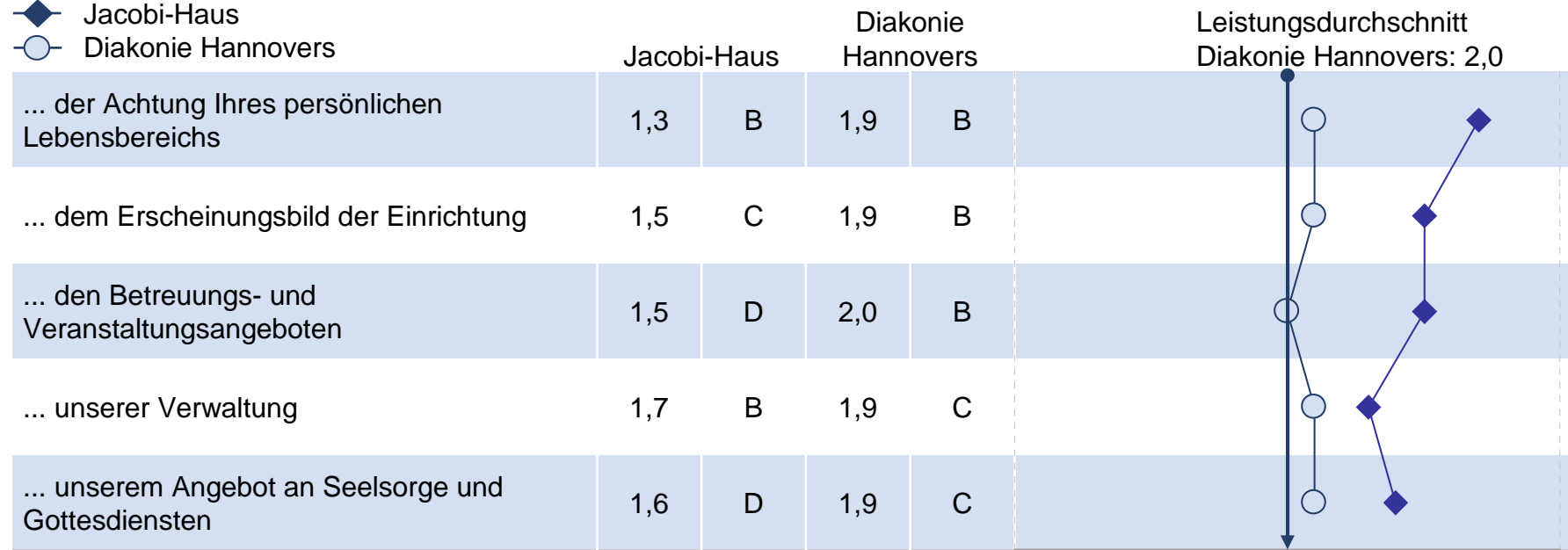


Einrichtung

Jacobi-Haus

Zufriedenheit mit ...

- ◆ Jacobi-Haus
- Diakonie Hannovers



6 = trifft überhaupt nicht zu / 1 = trifft voll und ganz zu

Verbesserungspotenzial (Nennungen)

Was sollten wir – Ihrer Meinung nach – besser machen?

Ich bin hier im Heim 7 Jahre und fühle mich sehr wohl

Gottesdienste jede Woche wie früher.

Gottesdienste jede Woche wie früher.

Abendbrot etwas später.

Mittagessen etwas später.

Mittagessen etwas später.

Ich bin 6 Jahre in der Einrichtung und fühle mich sehr wohl, dass erzähle ich auch all meinen Freundinnen.

Ich bin mit allem zufrieden.

Die Leitung könnte mehr auf die persönlichen Wünsche eingehen. Die Pfleger haben keine Schuld. Am liebsten liege ich und schlafe. Da ich nicht mehr hören und richtig sehen kann, kann ich einige Sachen nicht beantworten.

Es ist alles in Ordnung.

Mehr Auswahl bei den Getränken, Säfte.

Inhaltsverzeichnis

Befragungskonzept und Rahmendaten

Mustergrafiken

Ergebnisse

Fazit und Kommentar der Marktforschung

Strategisches Fazit – Jacobi-Haus

- ▶ Alle Bewohner vom Jacobi-Haus, die einen Fragebogen ausgehändigt bekamen, nahmen an der Befragung teil. Gegenüber der Diakonie Hannovers (63%) ist diese Rücklaufquote überdurchschnittlich.
- ▶ Die Gesamtzufriedenheit mit dem Jacobi-Haus liegt mit 1,5 deutlich über der Gesamtzufriedenheit der Diakonie Hannovers (1,9).
- ▶ Gegenüber der Diakonie Hannovers ist die Zufriedenheit im Jacobi-Haus in allen Bereichen höher. Besonders positiv stechen dabei die Leistungsfaktoren Freundlichkeit, Umgangston, Achtung des persönlichen Lebensbereichs, Erscheinungsbild und Veranstaltungsangebote heraus.
- ▶ Abweichungen von 0,1 sollten nicht interpretiert werden.
- ▶ Die Portfolioanalyse zeigt im Jacobi-Haus folgende sieben Star-Faktoren: Achtung des persönlichen Lebensbereichs, Essenszeiten, Umgangston, Veranstaltungsangebote, Zimmer/Wohnungen, Verwaltung und Erscheinungsbild. Hier sind die Leistungen der Einrichtung überdurchschnittlich zufriedenstellend und besonders wichtig.
- ▶ Kritische Faktoren weist das Portfolio des Jacobi-Haus derzeit nicht auf.
- ▶ Beim Auftreten kritischer Faktoren sollten Maßnahmen zur Erhöhung der Zufriedenheit ansetzen. Grundsätzlich bieten sich zur Erhöhung der Zufriedenheit 2 Möglichkeiten:
 - (1) Erhöhung der Leistung
 - (2) Reduzierung der Wichtigkeit
(Die Reduzierung der Wichtigkeit geschieht, indem besser auf Stärken hingewiesen wird, die von dem kritischen Faktor ablenken sollen).

Operatives Fazit – Jacobi-Haus

- ▶ Pflegerische Leistungen:
Die pflegerischen Leistungen im Jacobi-Haus werden wesentlich besser als der Durchschnitt der Diakonie Hannovers beurteilt, besonders Freundlichkeit und Umgangston.
- ▶ Speisen und Getränke:
Während das Essensangebot im Jacobi-Haus und der Geschmack der Speisen etwa auf dem Niveau der Diakonie Hannovers liegen, beurteilen die Bewohner die Essenzeiten positiver.
- ▶ Unterbringung und Reinigung:
Auch die Reinigung der Zimmer ist eine Stärke des Jacobi-Haus, wobei die Wäschepflege ebenfalls noch leicht über dem Diakonie-Durchschnitt rangiert.
- ▶ Einrichtung:
Die Leistungen der Einrichtung im engeren Sinne heben sich zum Teil sehr deutlich vom jeweiligen Durchschnittswert der Diakonie Hannovers ab. Es sollte daher das Bestreben sein, dieses hohe Leistungsniveau des Jacobi-Haus zu halten. Bitte so weitermachen!

Ihr Ansprechpartner

Jacobi-Haus

Konzept & Markt GmbH
Jörg Paninka
0611 / 690 1726

Rheingaustraße 88
65203 Wiesbaden