

Jacobi-Haus Angehörigenbefragung 2009

Qualitäts-Monitor

Juni 2009

Inhaltsverzeichnis

Befragungskonzept und Rahmendaten	Seite 2
Mustergrafiken	Seite 8
Ergebnisse	Seite 13
Fazit und Kommentar der Marktforschung	Seite 25

Das Befragungskonzept

- **Wie zufrieden sind die Angehörigen mit unserer stationären Einrichtung insgesamt?**
- **Gibt es aus Sicht der Angehörigen etwas, das unsere stationäre Einrichtung besser machen kann? Wenn ja, was?**
- **Welche Leistungen tragen besonders zur Zufriedenheit bei?**
- **Bewertung unseres Dienstes in Bezug auf folgende Aspekte:**
 - **die pflegerischen Leistungen unserer Mitarbeitenden**
 - **die Speisen und Getränke**
 - **die Unterbringung**
 - **das Erscheinungsbild unserer Einrichtung**
- **Wie lange lebt der Angehörige schon in unserer Einrichtung?**
- **Wie häufig wird der Angehörige in unserer Einrichtung besucht?**

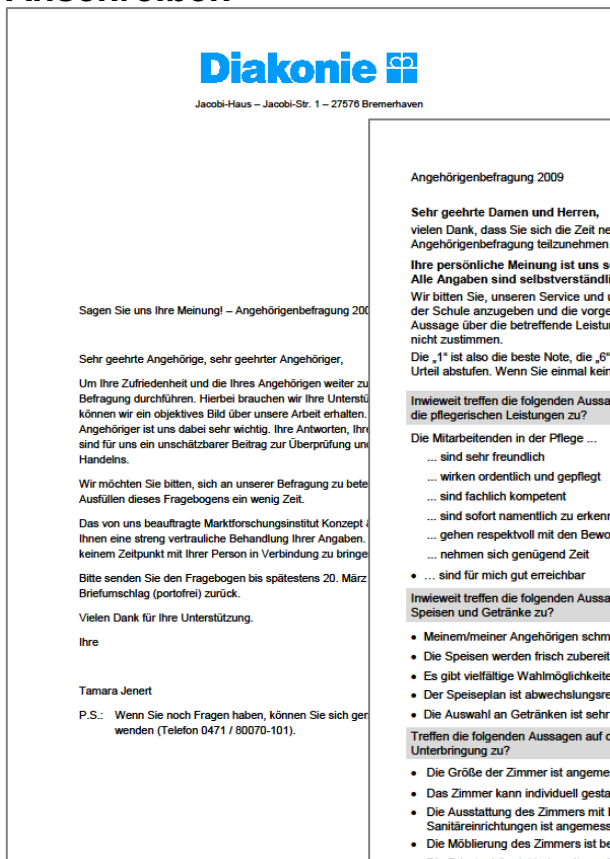
Untersuchungsdesign

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

Aussendung:	25
Rücklauf:	21
Quote:	84%
Rücklauf Diakonie Hannovers:	1018
Quote Diakonie Hannovers:	45%

Durchführung

Anschreiben



Fragebogen

Angehörigenbefragung 2009 **Diakonie**
Jacobi-Haus


Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, an unserer Angehörigenbefragung teilzunehmen.

Ihre persönliche Meinung ist uns sehr wichtig.
Alle Angaben sind selbstverständlich freiwillig und bleiben völlig anonym!

Wir bitten Sie, unseren Service und unsere Leistungen zu bewerten. Sie brauchen dazu nur Noten wie in der Schule anzugeben und die vorgesehenen Kästchen anzukreuzen. Eine "1" bedeutet, dass Sie der Aussage über die betreffende Leistung voll und ganz zustimmen, eine "6" bedeutet, dass Sie überhaupt nicht zustimmen.

Die „1“ ist also die beste Note, die „6“ ist die schlechteste Note. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihr Urteil abstimmen. Wenn Sie einmal kein Urteil abgeben möchten, machen Sie bitte kein Kreuz.

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf die pflegerischen Leistungen zu?	Trifft voll und ganz zu						Trifft überhaupt nicht zu					
Die Mitarbeitenden in der Pflege ...												
... sind sehr freundlich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... wirken ordentlich und gepflegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sind fachlich kompetent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sind sofort namentlich zu erkennen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... gehen respektvoll mit den Bewohnern/innen um	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... nehmen sich genügend Zeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... sind für mich gut erreichbar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf die Speisen und Getränke zu?	Trifft voll und ganz zu						Trifft überhaupt nicht zu					
• Meinem/meiner Angehörigen schmeckt das Essen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Die Speisen werden frisch zubereitet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Es gibt vielfältige Wahlmöglichkeiten für das Essen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Der Speiseplan ist abwechslungsreich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Die Auswahl an Getränken ist sehr gut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Treffen die folgenden Aussagen auf die Unterbringung zu?	Trifft voll und ganz zu						Trifft überhaupt nicht zu					
• Die Größe der Zimmer ist angemessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Das Zimmer kann individuell gestaltet werden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Die Ausstattung des Zimmers mit Bad- und Sanitäreinrichtungen ist angemessen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Die Möblierung des Zimmers ist behaglich	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Die Privatsphäre ist jederzeit gewährleistet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Das Zimmer wird ordentlich gereinigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 Fragebogen Angehörige Stationär - Jacobi-Haus 2009

- ▶ Versand der Fragebögen mit persönlichem Anschreiben.
- ▶ Die Befragten bewerten die Leistungen des Dienstes auf einer 6-Skala.
- ▶ Eine „1“ bedeutet, die Leistung wird sehr gut beurteilt.
- ▶ Abschließend geben die Befragten ihr Zufriedenheitsurteil ab. Hier wird deutlich, ob die Leistungen auch zur Zufriedenheit der Befragten führten.

Leistungsfaktoren und Leistungsaspekte

Folgende **Leistungsfaktoren** und deren einzelne **Leistungs-Aspekte** wurden detailliert abgefragt:

- **Faktor Pflege**

Aspekte: Die Mitarbeitenden in der Pflege sind sehr freundlich / ... wirken ordentlich und gepflegt / ... sind fachlich kompetent / ... sind sofort namentlich zu erkennen / ... gehen respektvoll mit den Bewohnern/innen um / ... nehmen sich genügend Zeit / ... sind für mich gut erreichbar

- **Faktor Speisen und Getränke**

Aspekte: Meinem/meiner Angehörigen schmeckt das Essen / Die Speisen werden frisch zubereitet / Es gibt vielfältige Wahlmöglichkeiten für das Essen / Der Speiseplan ist abwechslungsreich / Die Auswahl an Getränken ist sehr gut

- **Faktor Unterbringung**

Aspekte: Die Größe der Zimmer ist angemessen / Das Zimmer kann individuell gestaltet werden / Die Ausstattung der Zimmer mit Bad- und Sanitäreinrichtungen ist angemessen / Die Möblierung des Zimmers ist behaglich / Die Privatsphäre ist jederzeit gewährleistet / Das Zimmer wird ordentlich gereinigt

- **Faktor: Einrichtung**

Aspekte: Die Einrichtung hat eine angenehme Atmosphäre / Die Gemeinschaftsräume sind gemütlich / Die Gemeinschaftsräume sind gut ausgestattet / Das Veranstaltungsprogramm ist vielfältig / Die Orientierung in der Einrichtung fällt sehr leicht / Die Außenanlagen sind einladend gestaltet

Leistungsfaktoren und Leistungsaspekte

- **Faktor Verwaltung**

Aspekte: Die Berechnung der Kosten ist transparent und klar / Beschwerden werden ernst genommen und bearbeitet / Die Mitarbeitenden in der Verwaltung sind sehr freundlich

- **Ferner wurde die Zufriedenheit wie folgt abgefragt:**

Pflege durch die Mitarbeitenden

Unterbringung

Pflege der Wäsche

Verwaltung

Umgangston

Gesamtzufriedenheit

Speisen und Getränke

Reinigung des Zimmers

Erscheinungsbild der Einrichtung

Beratung und Information

Betreuungs- und Veranstaltungsangebote

Inhaltsverzeichnis

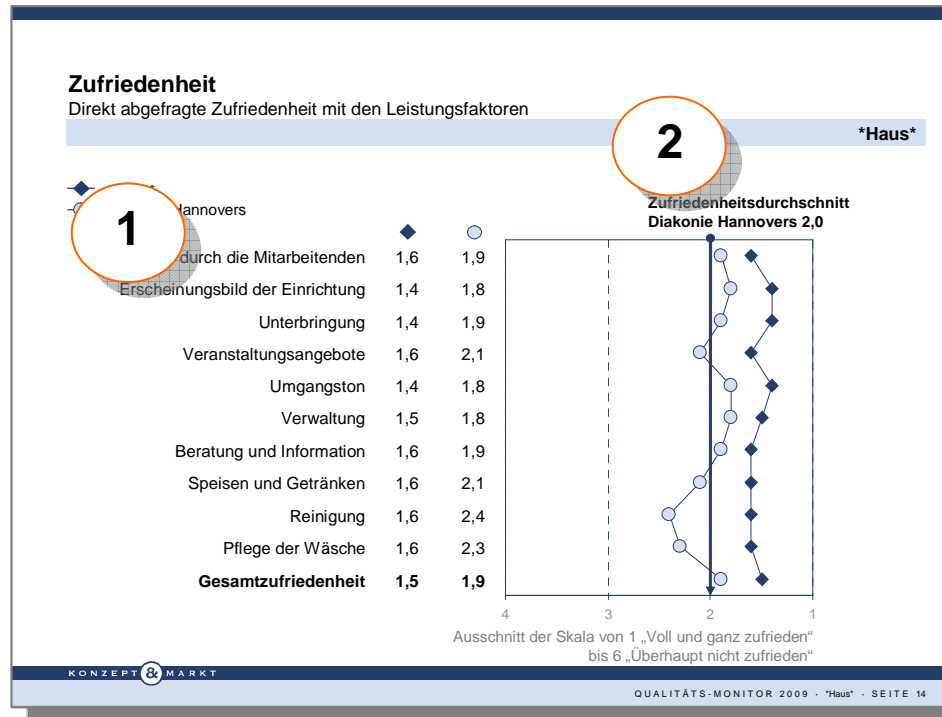
Befragungskonzept und Rahmendaten

Mustergrafiken

Ergebnisse

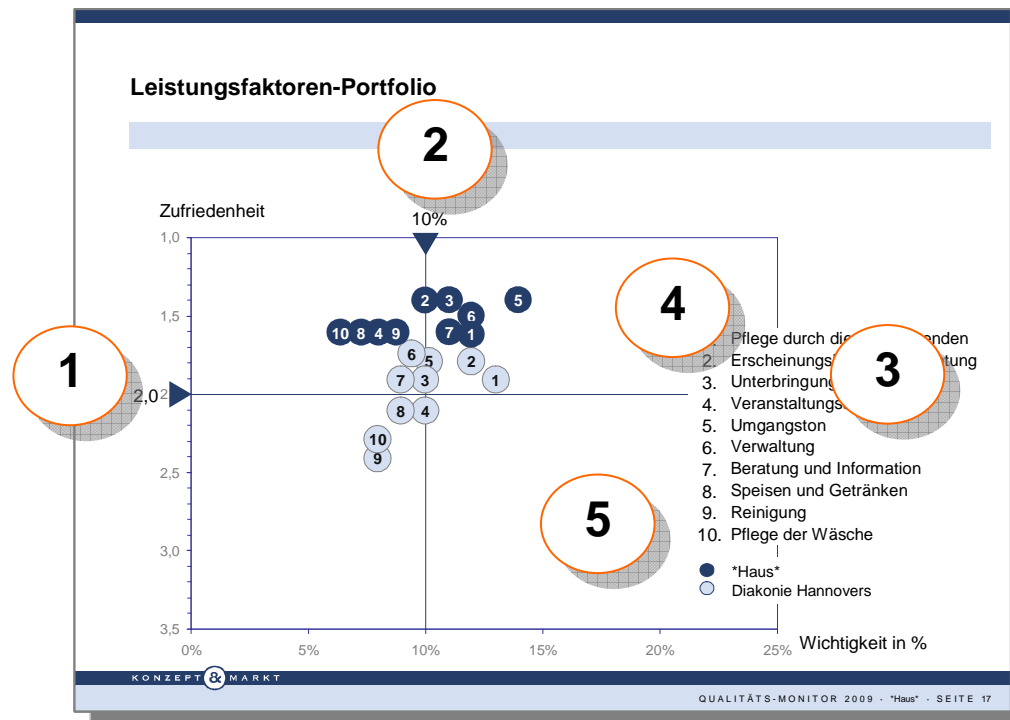
Fazit und Kommentar der Marktforschung

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



- 1. Arithmetische Mittelwerte** der direkt abgefragten 10 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 10 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:

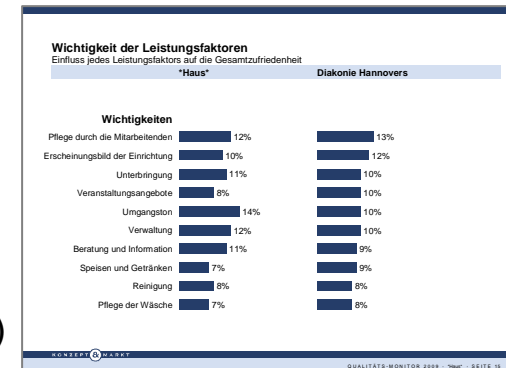
Leistungsfaktoren sind die übergeordneten zusammenfassenden Größen wie z.B. die Unterbringung insgesamt.

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 Unterbringung trägt zu 11% zur Gesamtzufriedenheit bei)



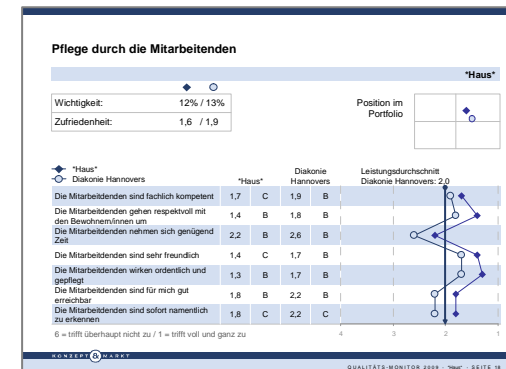
2. Wichtigkeit in den Stärken- und Schwächenanalysen:

Innerhalb der Leistungsfaktoren wird der Einfluss der einzelnen Leistungen ebenfalls berechnet.

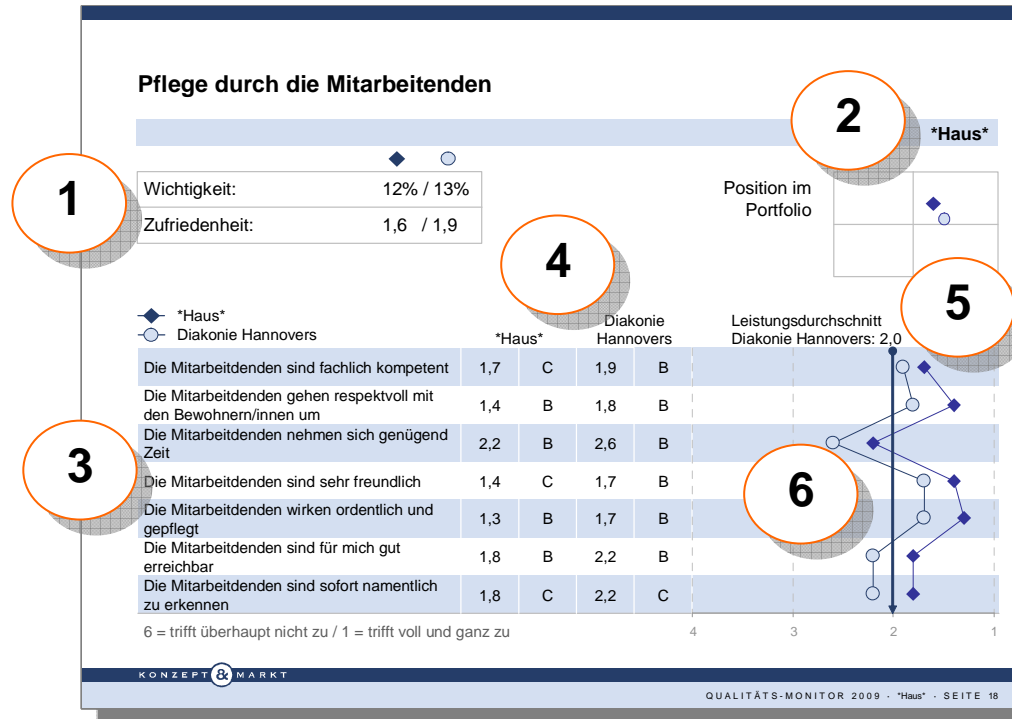
Grundlage sind Korrelationsrechnungen.

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. Wichtigkeit und Zufriedenheit** mit dem Leistungsfaktor: Jacobi-Haus / Diakonie Hannovers
- 2. Portfolio** Position
- 3. Leistungen**, die zu dem Faktor gehören.
- 4. Wichtigkeit** (in Kategorien A, B, C oder D) der Leistungen für die Zufriedenheit mit dem Faktor.
- 5. Arithmetischer Mittelwert** aller Leistungen (Diakonie Hannovers)
- 6. Dargestellt** werden die Bewertungen der Diakonie Hannovers gegenüber dem Jacobi-Haus.
- 7. Wenn man die Zufriedenheit** mit einem Faktor 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

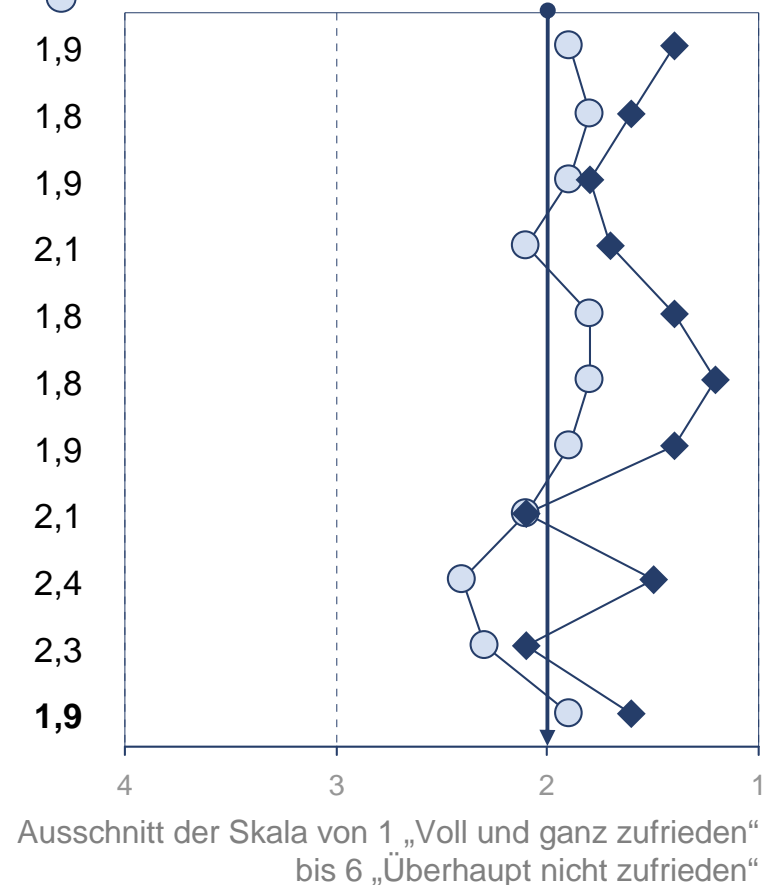
Direkt abgefragte Zufriedenheit mit den Leistungsfaktoren

Jacobi-Haus

- ◆ Jacobi-Haus
- Diakonie Hannovers

	◆	○
Pflege durch die Mitarbeitenden	1,4	1,9
Erscheinungsbild der Einrichtung	1,6	1,8
Unterbringung	1,8	1,9
Veranstaltungsangebote	1,7	2,1
Umgangston	1,4	1,8
Verwaltung	1,2	1,8
Beratung und Information	1,4	1,9
Speisen und Getränke	2,1	2,1
Reinigung	1,5	2,4
Pflege der Wäsche	2,1	2,3
Gesamtzufriedenheit	1,6	1,9

Zufriedenheitsdurchschnitt
Diakonie Hannovers 2,0



Wichtigkeit der Leistungsfaktoren

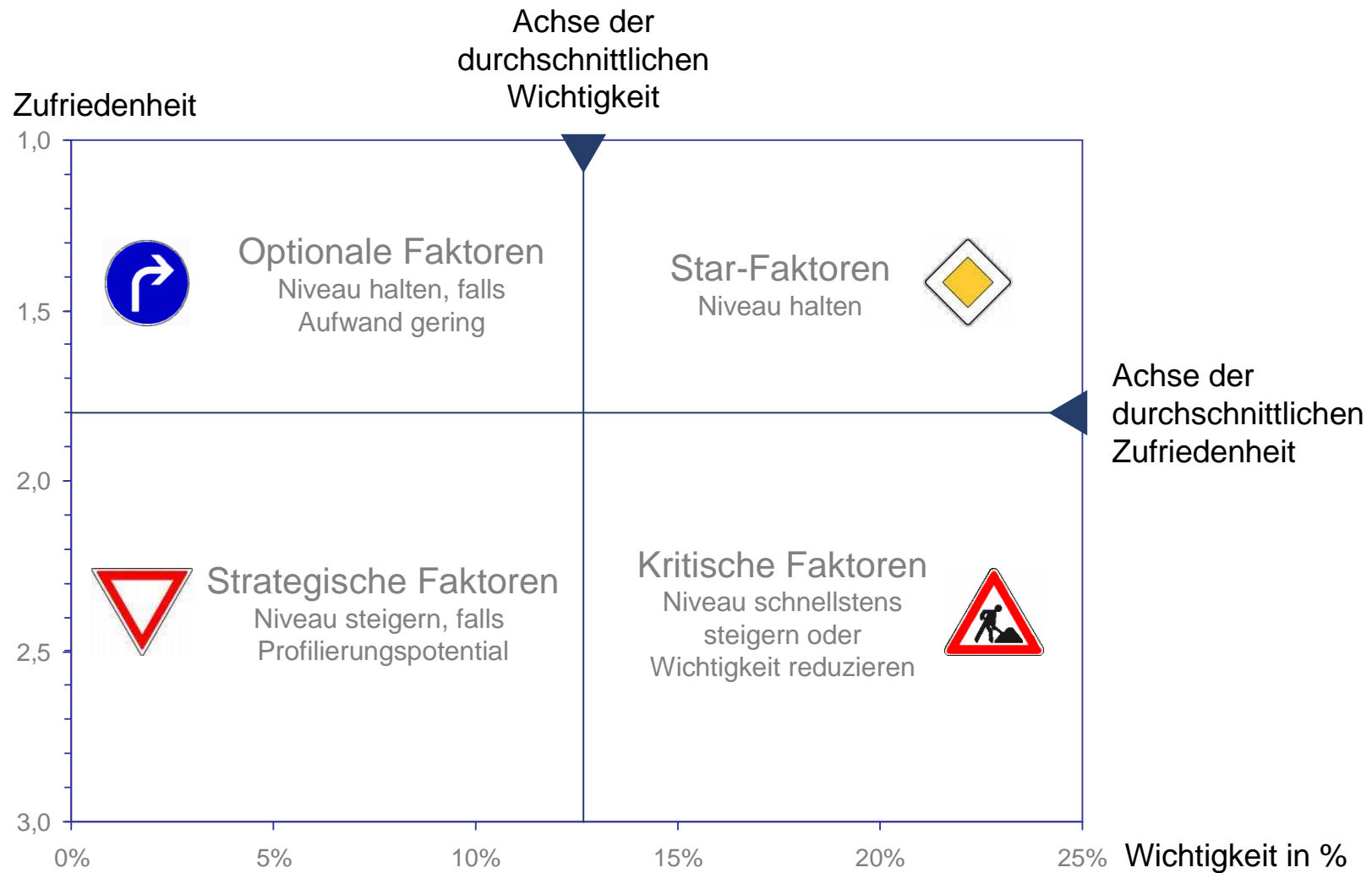
Einfluss jedes Leistungsfaktors auf die Gesamtzufriedenheit

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

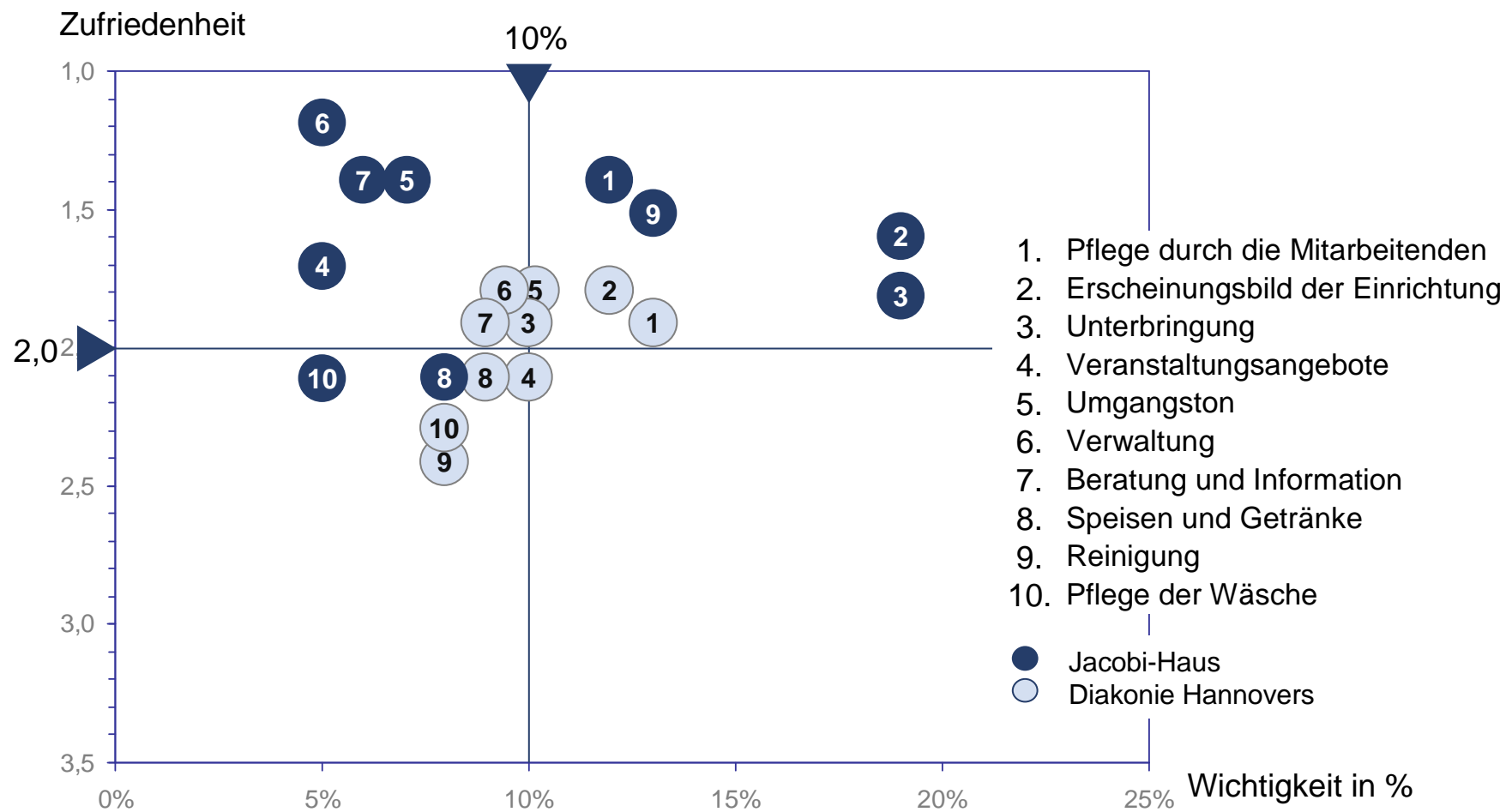
Wichtigkeiten

Pflege durch die Mitarbeitenden	12%	13%
Erscheinungsbild der Einrichtung	19%	12%
Unterbringung	19%	10%
Veranstaltungsangebote	5%	10%
Umgangston	7%	10%
Verwaltung	5%	10%
Beratung und Information	6%	9%
Speisen und Getränke	8%	9%
Reinigung	13%	8%
Pflege der Wäsche	5%	8%

Leistungsfaktoren-Portfolio



Leistungsfaktoren-Portfolio

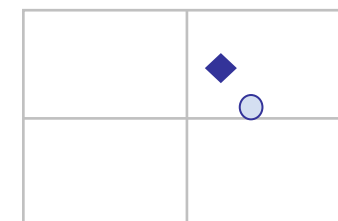


Pflege durch die Mitarbeitenden

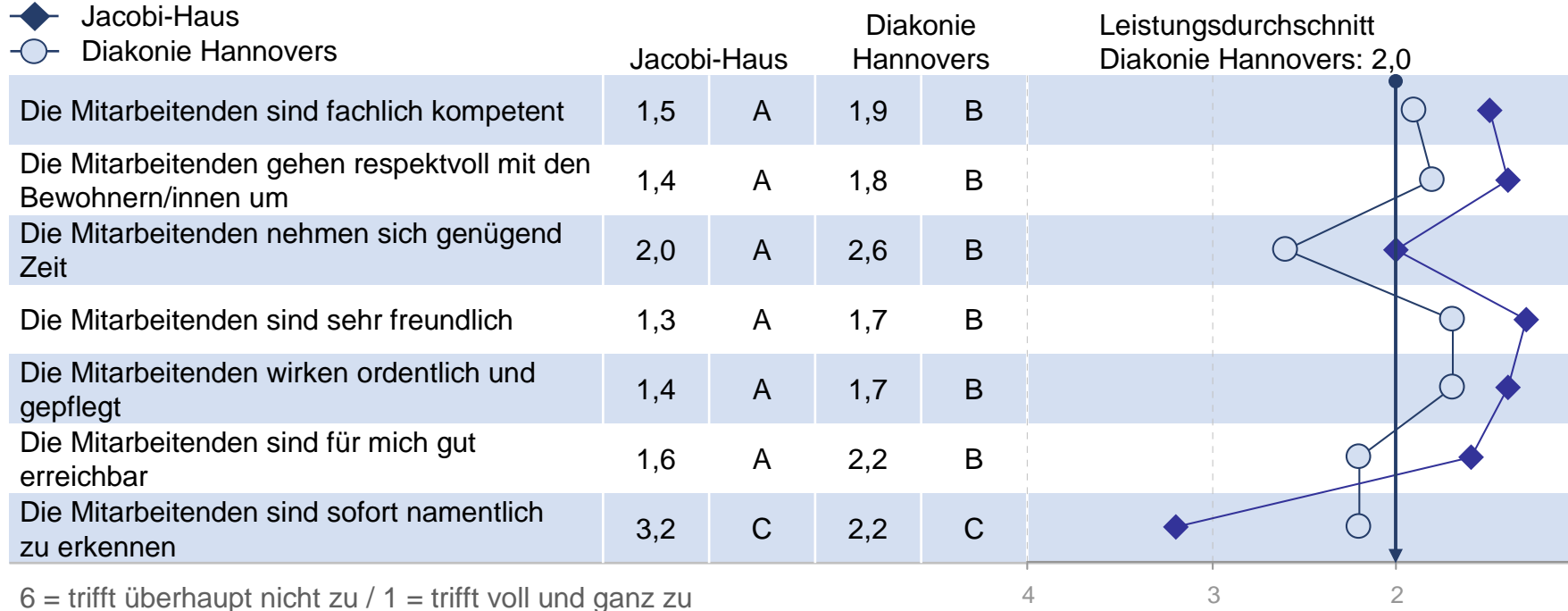
Jacobi-Haus

Wichtigkeit:	12% / 13%
Zufriedenheit:	1,4 / 1,9

Position im Portfolio



- ◆ Jacobi-Haus
- Diakonie Hannovers

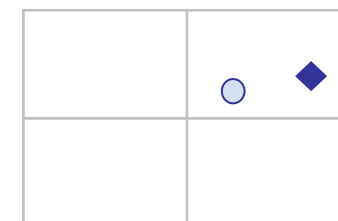


Erscheinungsbild der Einrichtung

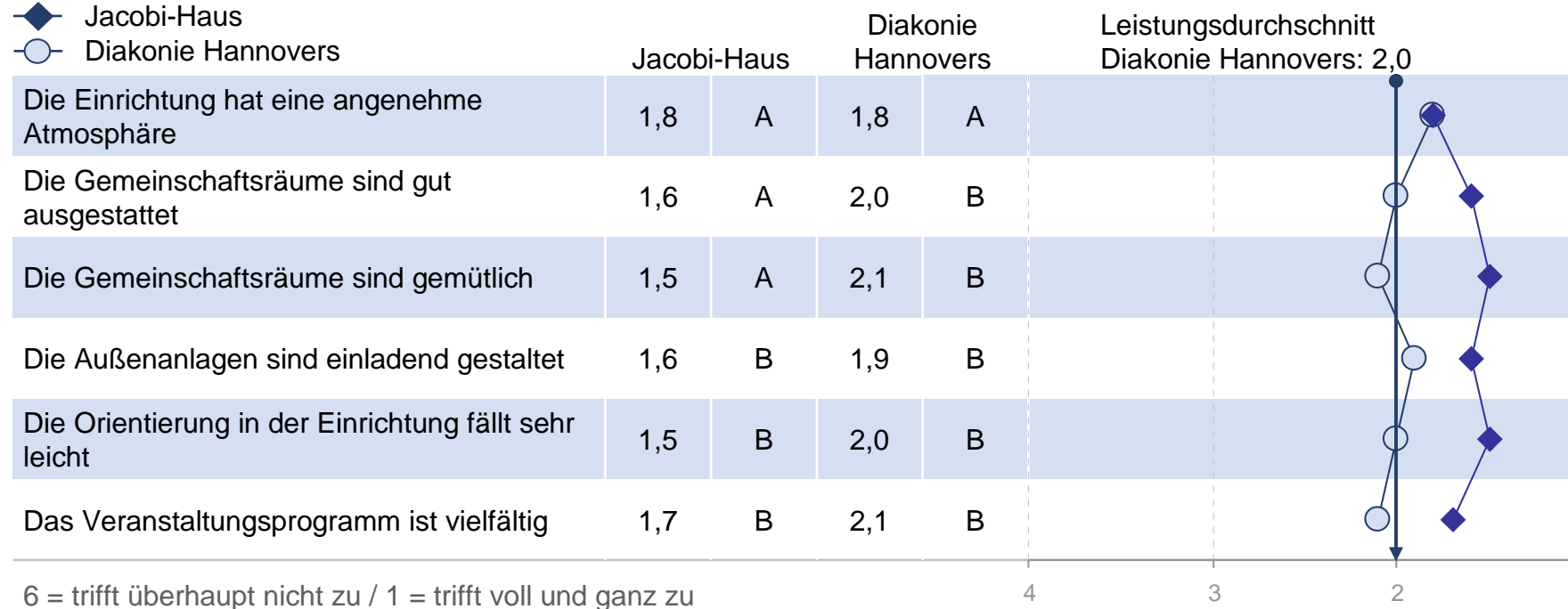
Jacobi-Haus

Wichtigkeit:	19% / 12%
Zufriedenheit:	1,6 / 1,8

Position im Portfolio



- ◆ Jacobi-Haus
- Diakonie Hannovers

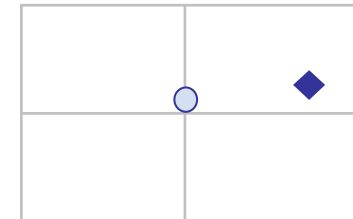


Unterbringung

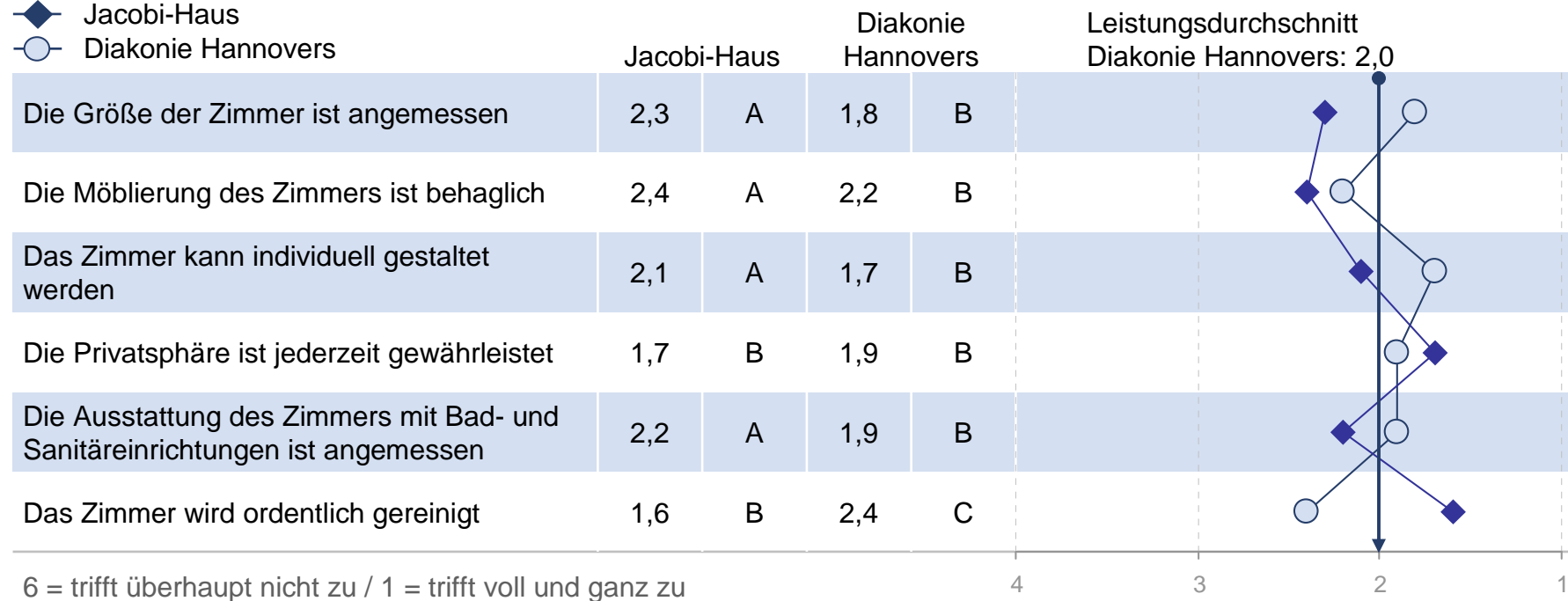
Jacobi-Haus

Wichtigkeit:	19% / 10%
Zufriedenheit:	1,8 / 1,9

Position im Portfolio



- ◆ Jacobi-Haus
- Diakonie Hannovers

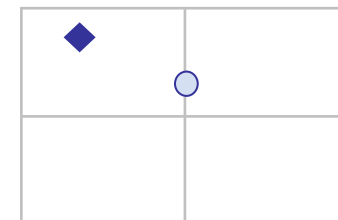


Verwaltung

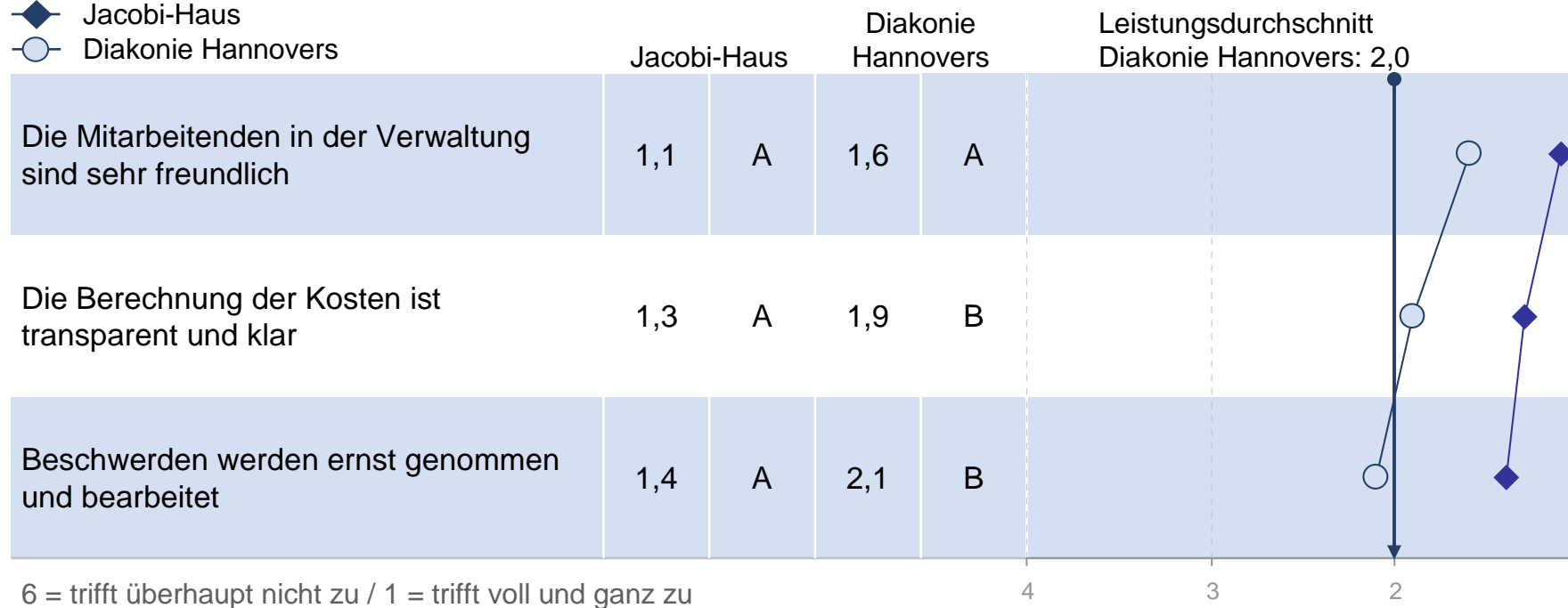
Jacobi-Haus

Wichtigkeit:	5% / 10%
Zufriedenheit:	1,2 / 1,8

Position im Portfolio



- ◆ Jacobi-Haus
- Diakonie Hannovers

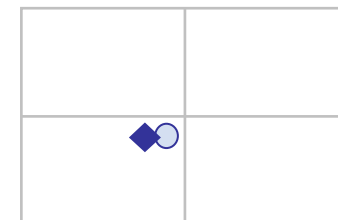


Speisen und Getränke

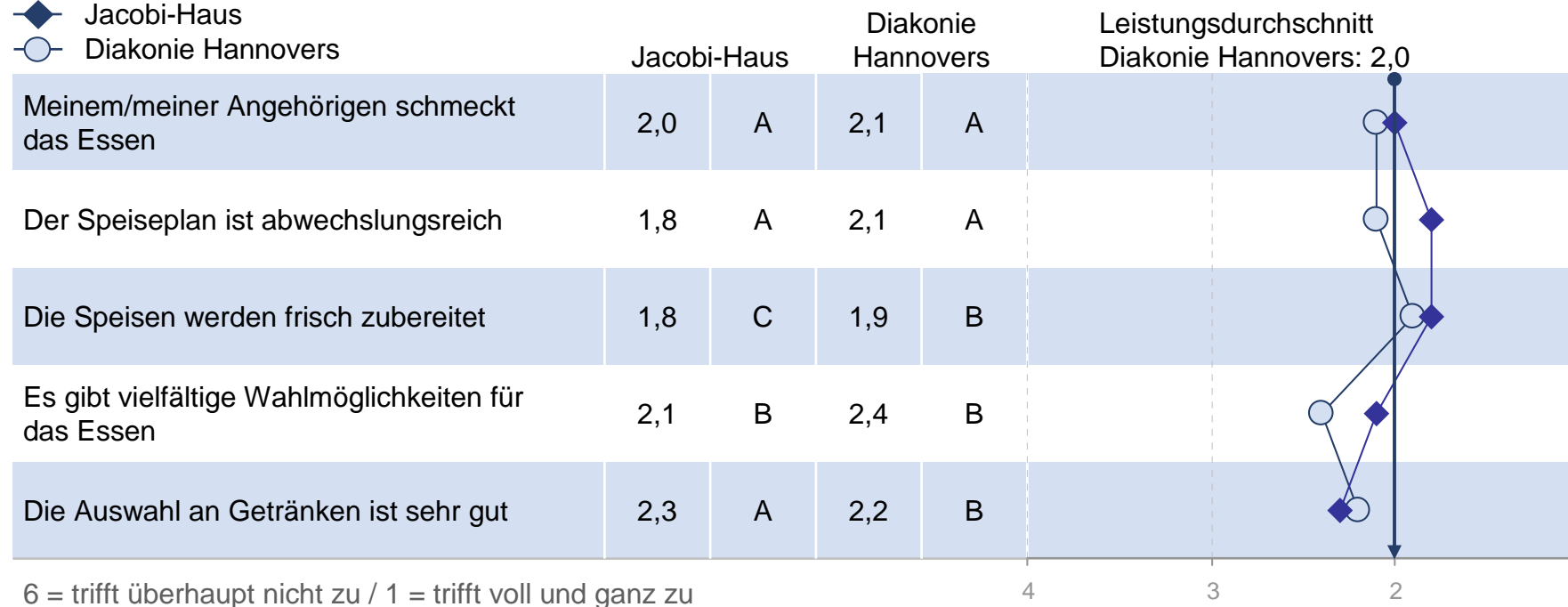
Jacobi-Haus

Wichtigkeit:	8% / 9%
Zufriedenheit:	2,1 / 2,1

Position im Portfolio



- ◆ Jacobi-Haus
- Diakonie Hannovers



Verbesserungspotenzial (Nennungen)

Was sollten wir – Ihrer Meinung nach – besser machen?

Es fehlt an Personal.

Unsere Oma fühlt sich sehr wohl im Jacobi-Haus.

Mehr Pflegepersonal.

Fahrten zum Arzt sollten vom Haus übernommen werden und nicht zu Lasten der BW gehen (Taxifahrten). Notfalls Arzt ins Haus kommen lassen ... ggf. Arztwechsel.

Mit der Pflege sind wir sehr zufrieden.

Die Reinigung der Zimmer lässt zu wünschen übrig. Gewisse Gegenstände werden so gut wie selten abgewischt. Die Wäsche wird nicht nach Pflegeanweisung gewaschen (kommt daher oft eingelaufen oder verfärbt zurück). Für Demente ist zu wenig Zeit.

Mehr Leistung für das Geld.

Eine Bildergalerie im Eingangsbereich mit Namen und Tätigkeitsbereich der MA.

Veranstaltungsprogramm verbessern (Wochenende).

Mehr Spaziergänge oder Ausflüge, auch am Wochenende.

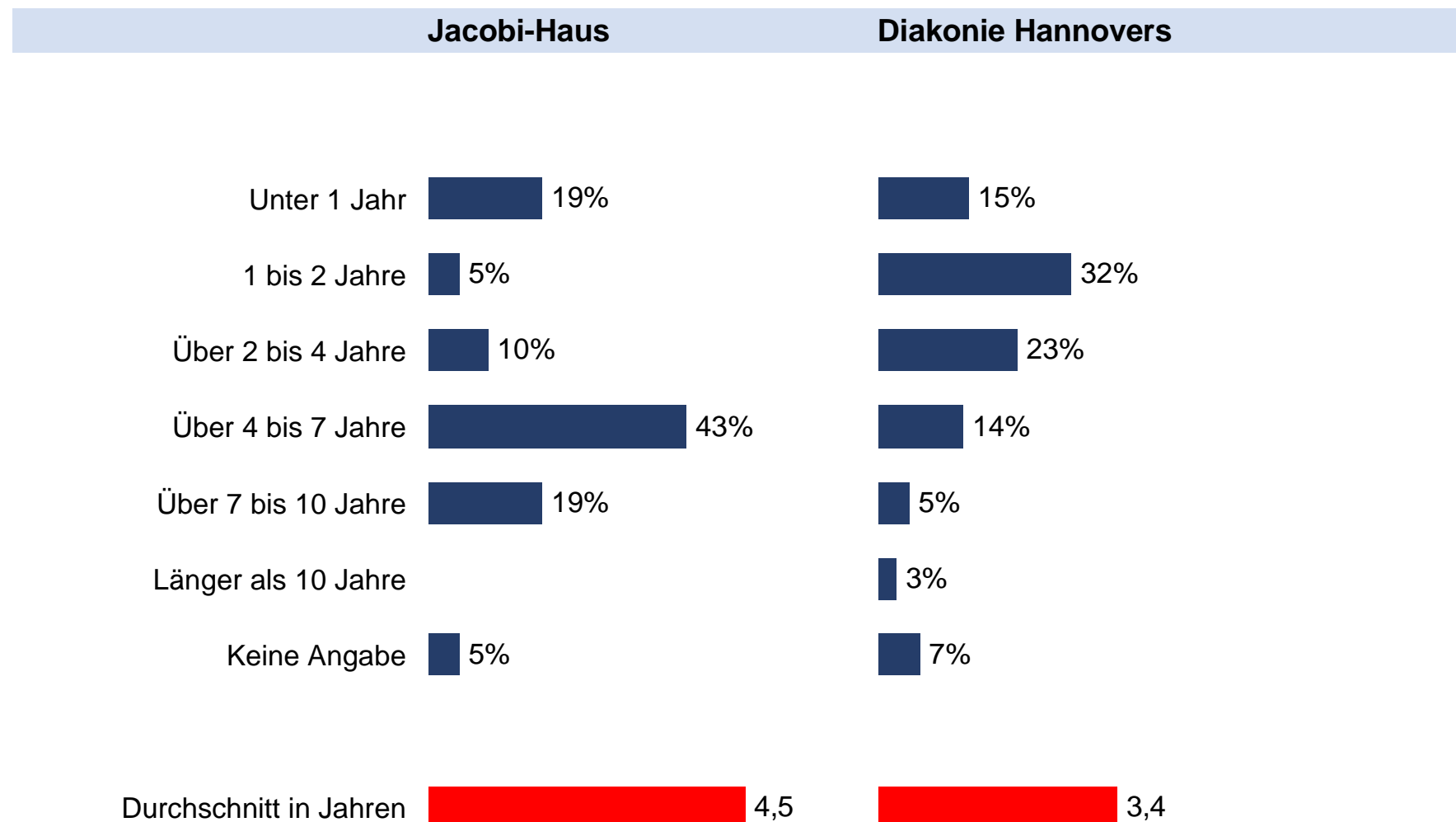
Das Abendbrot abwechslungsreicher (Beilagen + Brot, Frischegrad vom Brot) gestalten.

Die Getränke abwechslungsreicher.

Abendessen könnte etwas abwechslungsreicher sein. Das Brot ist immer sehr hart, meiner Meinung nach zu alt und immer dasselbe Graubrot.

Unsere Mutter fühlt sich hier sehr wohl, die Pfleger sind sehr nett.

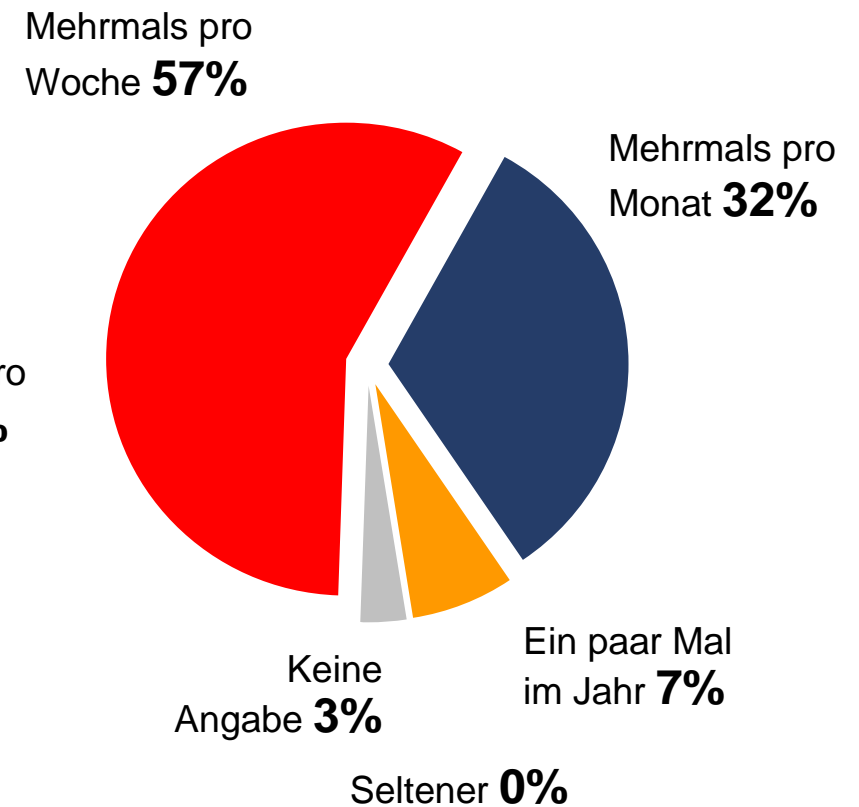
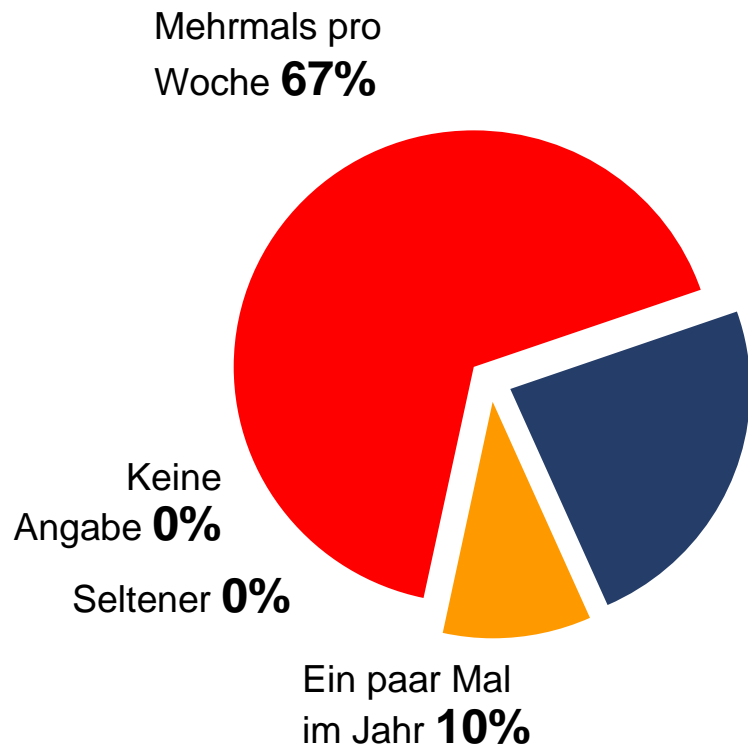
Aufenthaltsdauer



Besuchshäufigkeit

Jacobi-Haus

Diakonie Hannovers



Basis: Alle Befragte

Inhaltsverzeichnis

Befragungskonzept und Rahmendaten

Mustergrafiken

Ergebnisse

Fazit und Kommentar der Marktforschung

Strategisches Fazit – Jacobi-Haus

- ▶ 84% der angeschriebenen Angehörigen vom Jacobi-Haus nahmen an der Befragung teil. Gegenüber der Diakonie Hannovers (45%) ist diese Rücklaufquote deutlich überdurchschnittlich.
- ▶ Die Gesamtzufriedenheit mit dem Jacobi-Haus liegt mit 1,6 über der Gesamtzufriedenheit der Diakonie Hannovers (1,9).
- ▶ Gegenüber der Diakonie Hannovers ist lediglich die Zufriedenheit mit der Unterbringung und den Speisen und Getränken im Jacobi-Haus auf gleichem Niveau. Bei allen anderen Leistungsaspekten ist die Zufriedenheit höher; insbesondere aber bei den Pflegeleistungen, der Verwaltung, der Beratung und Information sowie der Reinigung der Zimmer.
- ▶ Abweichungen von 0,1 sollten nicht interpretiert werden.
- ▶ Die Portfolioanalyse zeigt im Jacobi-Haus das Erscheinungsbild, die Unterbringung, die Reinigung der Zimmer und die Pflegeleistungen als Star-Faktoren. Hier sind die Leistungen innerhalb vom Jacobi-Haus überdurchschnittlich zufriedenstellend und besonders wichtig.
- ▶ Es zeigen sich keine kritischen Faktoren im Jacobi-Haus.

Operatives Fazit – Jacobi-Haus

- ▶ Pflege durch die Mitarbeitenden:
Alle Leistungen werden deutlich überdurchschnittlich bewertet. Lediglich die namentliche Erkennbarkeit der Mitarbeitenden ist nicht gut. Ein Namensschildchen zu tragen wäre hier hilfreich.
- ▶ Erscheinungsbild der Einrichtung:
Das Erscheinungsbild wird insgesamt besser als im Diakoniedurchschnitt bewertet. Allerdings ist erstaunlich, warum trotz guter Bewertungen dennoch keine überdurchschnittlich angenehme Atmosphäre aufkommen mag. Vielleicht kann man hier etwas tun.
- ▶ Unterbringung:
Die Angehörigen sind zwar zufrieden mit der Unterbringung, aber viele Leistungen erreichen nicht das Durchschnittsniveau. Ansatzpunkte wären eine behaglichere Möblierung, die Möglichkeit einer individuelleren Gestaltung der Zimmer und schönere Bad- und Sanitäreinrichtungen.
- ▶ Verwaltung:
Die Leistungen der Verwaltung überzeugen die Angehörigen. Beeindruckend gute Leistung!
- ▶ Speisen und Getränke:
Die Auswahl an Getränken wird im Vergleich zur Diakonie Hannovers etwa durchschnittlich bewertet.

Zusammenfassung:

Das Jacobi-Haus erhält eines der besten Urteile der Studie. Seine Stärken liegen eindeutig im zwischenmenschlichen Bereich. Besonders wichtig werden vor diesem Hintergrund die äußerlichen Faktoren Erscheinungsbild und Unterbringung. Hier gibt es noch echtes Verbesserungspotenzial.

Ihr Ansprechpartner

Jacobi-Haus

Konzept & Markt GmbH

Jörg Paninka

0611 / 690 1726

Rheingaustraße 88

65203 Wiesbaden