



## Gemeinderat

### Auszug aus dem 17. Protokoll vom 19. September 2019

---

334    **5.4.1    PFLEGEZENTREN**  
**Allgemeines**  
**Bewohner- und Angehörigenbefragung**

#### Ausgangslage

Im Leistungsauftrag der Pflegezentren 2019 wurde ein Leistungsziel definiert, wonach eine Bewohner- und Angehörigenbefragung durchzuführen sei. Dieses Leistungsziel wurde termingerecht umgesetzt.

Der Leiter Pflegezentren hat dem Gemeinderat einen ausführlichen Bericht «Bewohner- und Angehörigenbefragung Pflegezentren Freienbach, Auswertung und Massnahmen» (Beilage 0920\_17\_b\_Z01) eingereicht.

#### Erwägungen

Der Bericht zeigt auf, dass die Pflegezentren von Freienbach in der Umfrage sehr gut abgeschnitten haben. Aus der Umfrage ergeben sich nur geringfügige Massnahmen, welche bereits umgesetzt werden.

#### Beschluss

1. Der Gemeinderat nimmt den Bericht gemäss den Erwägungen zur Kenntnis und spricht der Betriebskommission Pflegezentren und dem Leiter Pflegezentren seinen Dank aus.
2. Die Bevölkerung ist über die Ergebnisse der Befragung mittels Medienmitteilung zu orientieren. Im Anschluss soll der Bericht vollständig auf der Website veröffentlicht werden.
3. Zufertigung (inkl. Bericht Befragung) durch Protokollauszug an:
  - a) @ alle Gemeinderäte (7-fach)
  - b) @ Gemeindeschreiber
  - c) @ Leiter Pflegezentren (für sich und zur Weiterleitung an die BeKoPZ)
  - d) @ Kommunikationsstelle
  - e) @ Publikation verzögert (MM abwarten)

Gemeinderat Freienbach

  
Daniel Landolt  
Gemeindepräsident

  
Albert Steiner  
Gemeindeschreiber

LA Bewohner- und Angehörigenbefragung  
Pflegezentren Freienbach  
Auswertung und Massnahmen

Martin Lohr  
Leiter Pflegezentren Freienbach

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung .....	3
1.1. Auftrag .....	3
1.2. Befragungsgrundlagen .....	3
2. Umsetzung .....	3
3. Benchmark .....	3
4. Auswertung .....	3
4.1. Fokus Pflegezentren .....	3
4.2. Im Benchmark .....	4

### Beilagen:

1. Einzelauswertung Befragung Freienbach .....	5
2. Benchmark Befragung .....	47

Einleitung

### **1.1. Auftrag**

Mit dem LA 2019 wurden die Pflegezentren beauftragt, eine Zufriedenheitsbefragung bei den Bewohnern und deren Angehörige vorzunehmen. Die Befragung soll in einem Benchmark zu anderen Heimen des Kantons Schwyz gebracht werden und dem GR aus den vorliegenden Resultaten ein Massnahmenkatalog zu möglichen Verbesserung vorgestellt werden.

### **1.2. Befragungsgrundlagen**

Mitte 2018 verabschiedete der Qualitätszirkel der CURAVIVA Kantonalverband Schwyz eine Bewohner- und Angehörigenbefragungsgrundlage und schuf damit eine vergleichbare Bewertungsgrundlage im Kanton.

Die Teilnahme der Häuser an einer solchen Befragung beruht auf Freiwilligkeit.

## **2. Umsetzung**

Die Pflegezentren haben auf dem gegebenen Fragekatalog mit einer externen Person (Studentin) die Bewohnenden und Angehörigen interviewt. Die externe Person war dafür «das Mittel der Wahl» um mögliche Beeinflussung durch bekannte Personen oder Funktionen gegenüber den Befragten zu unterbinden.

Sämtliche Bewohnende und deren Angehörige wurden vorgängig über die Befragung schriftlich informiert.

Bewohner, welche an der Befragung nicht teilnehmen wollten, resp. welche, die aus gesundheitlichen Gründen nicht teilnehmen konnten, wurden nicht befragt.

Bei den Angehörigen wurde jeweils die erste Bezugsperson für die Befragung kontaktiert, falls diese nicht erreichbar war, die zweite Bezugsperson. Auf weitere Kontakte wurde verzichtet (zu wenig nah am Bewohner). Nach jeweils vier erfolglosen Kontaktversuchen (inkl. Bitte um Rückruf) wurde nicht weiter nachgefragt.

Insgesamt wurden 86 Befragungen durchgeführt. Nicht alle Befragten konnten zu allen Themen eine Stellung beziehen, aus diesem Grund variiert die jeweilige Anzahl der Beantwortungen.

## **3. Benchmark**

Der Benchmark zu den anderen Teilnehmenden Häusern wurde erbracht und aufgezeigt. Leider haben neben den Pflegezentren Freienbach bis heute nur zwei weitere Institutionen die Umfrage umgesetzt. Teilweise wurden in den anderen Heimen auf gewisse Fragen verzichtet. Aus diesem Grund sind einzelne Fragen im Benchmark nicht berücksichtigt.

## **4. Auswertung**

### **4.1. Fokus Pflegezentren**

Gemäss der Auswertung sind unsere Bewohnenden und Angehörige mit uns mehr als zufrieden. Sämtliche kritischen Fragestellungen wurde grossmehrheitlich mit «stimmt vollständig» beantwortet. Hierzu gilt es in den kommenden Jahren, dieses hohe Niveau der Zufriedenheit unserer Bewohnenden halten zu können.

Eine Frage, resp. deren Auswertung haben die PZ Freienbach sensibilisiert Zusätzliche Massnahmen einzuleiten:

Frage / Massnahme:

**«Leitung und Mitarbeiter gehen auf die Bedürfnisse ein»**

Bei der Beantwortung dieser Fragen ist ersichtlich, dass es eine gewisse Unzufriedenheit besteht. Diese Aussage wird sehr ernstgenommen, auch wenn diese mit gewissen vor- und nachgegangenen Fragen nicht korrespondieren (Gute Information, Heimleitung nimmt mich ernst, ...).

**Massnahme 1:** Es werden in Zukunft wiederum vermehrt «Gesprächsrunden» mit der Heimleitung und dem Kader angeboten, um den Bedürfnissen gerecht zu werden. Diese Massnahme wurde sofort umgesetzt.

**Massnahme 2:** Wiederkehrende Zeitfenster für die Angehörigen (Abendstunden), welche für Termine mit Heimleitung und Pflegekader zum Austausch stattfinden können, werden geprüft.

#### **4.2. Im Benchmark**

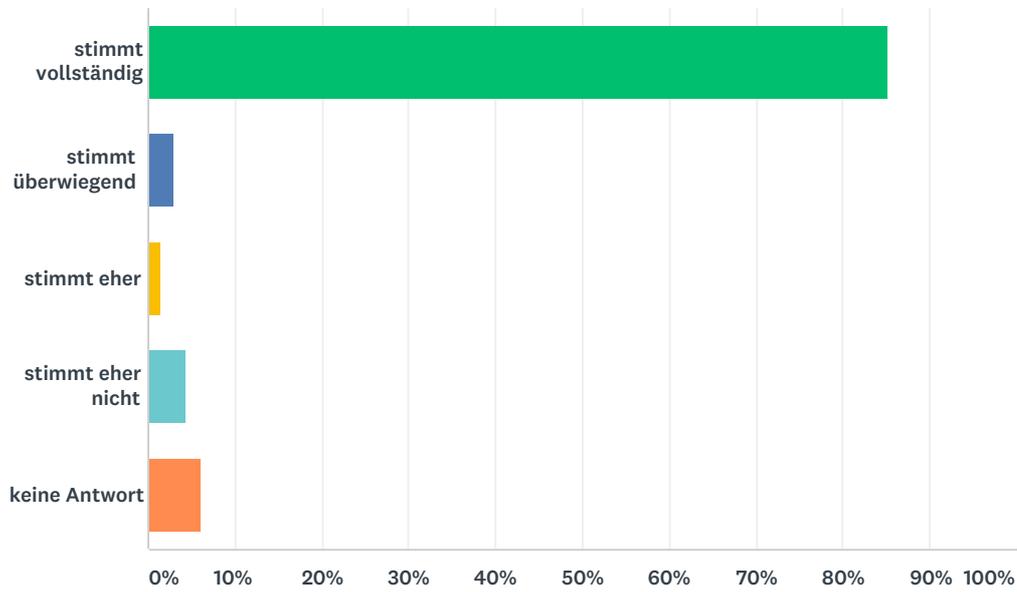
Im Benchmark überzeugen die PZ Freienbach mit deren Auswertung. Einzig die Frage in Bezug auf die Bedürfnisse (Punkt 4.1.) zeichnet sich ein gleiches Bild ab.

Auch wenn das Bild sicher nicht repräsentativ ist, so zeigt es eine deutlich positivere Aussage zugunsten den PZ Freienbach aus als bei den zwei weiteren Heimen.

# Resultate Bewohnerbefragung PZ Freienbach

## Q7 Ich habe die Möglichkeit mich jederzeit über den Gesundheitszustand meiner Angehörigen zu informieren.

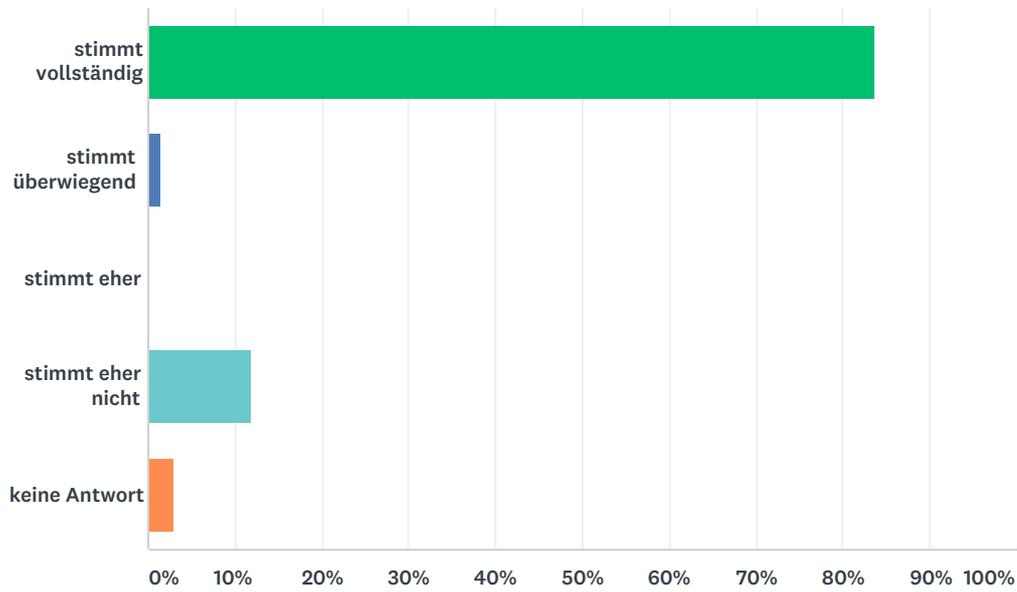
Answered: 67 Skipped: 20



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	85.07%	57
stimmt überwiegend	2.99%	2
stimmt eher	1.49%	1
stimmt eher nicht	4.48%	3
keine Antwort	5.97%	4
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>

## Q8 Ich werde bei Notfällen oder bei gesundheitlichen Verschlechterungen rechtzeitig informiert.

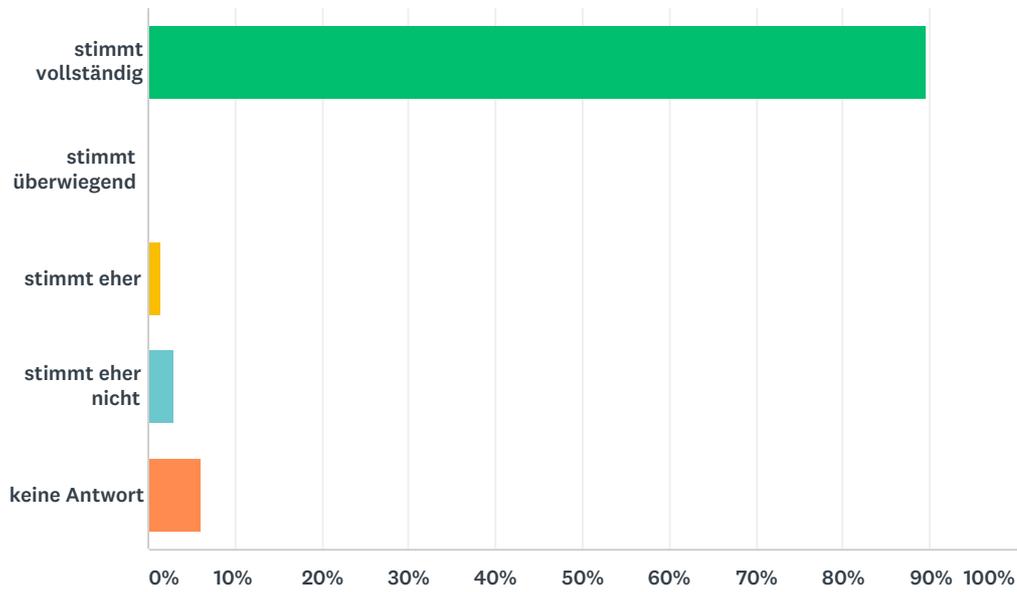
Answered: 67 Skipped: 20



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	83.58%	56
stimmt überwiegend	1.49%	1
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	11.94%	8
keine Antwort	2.99%	2
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>

## Q9 Der Tagesablauf ist auf die Lebensgewohnheiten meiner Angehörigen abgestimmt.

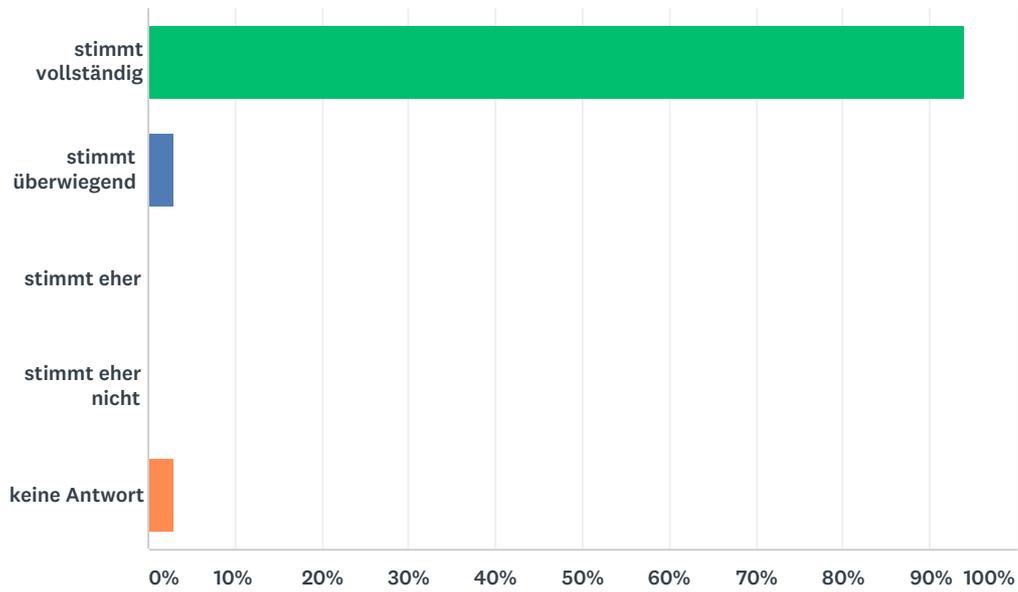
Answered: 67 Skipped: 20



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	89.55%	60
stimmt überwiegend	0.00%	0
stimmt eher	1.49%	1
stimmt eher nicht	2.99%	2
keine Antwort	5.97%	4
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>

## Q10 Ich habe den Eindruck, dass sich meine Angehörige im Heim in guten Händen befindet.

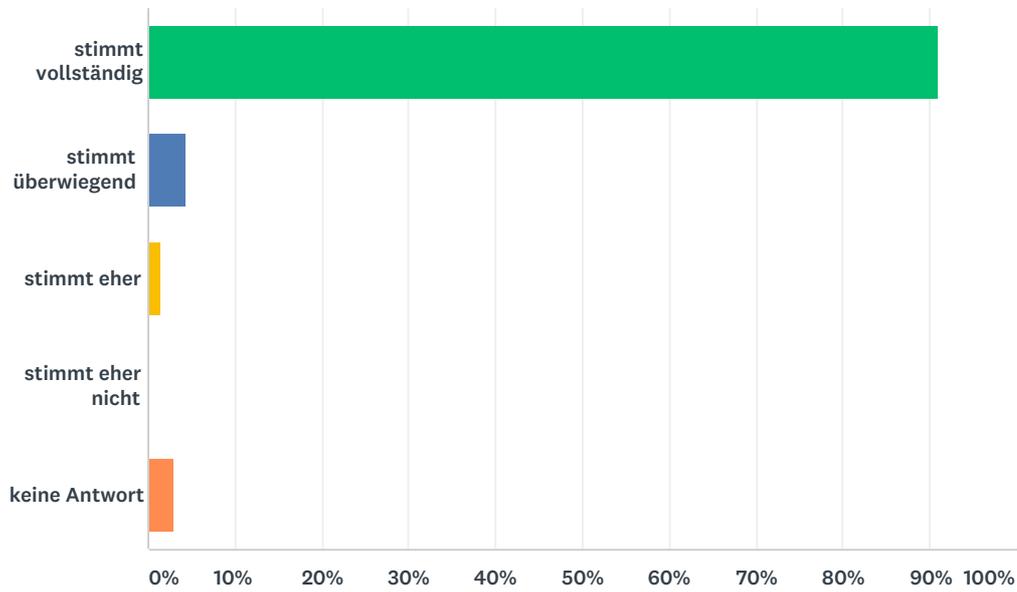
Answered: 67 Skipped: 20



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	94.03%	63
stimmt überwiegend	2.99%	2
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	2.99%	2
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>

## Q11 Meine Angehörige fühlt sich vom Personal verstanden und akzeptiert.

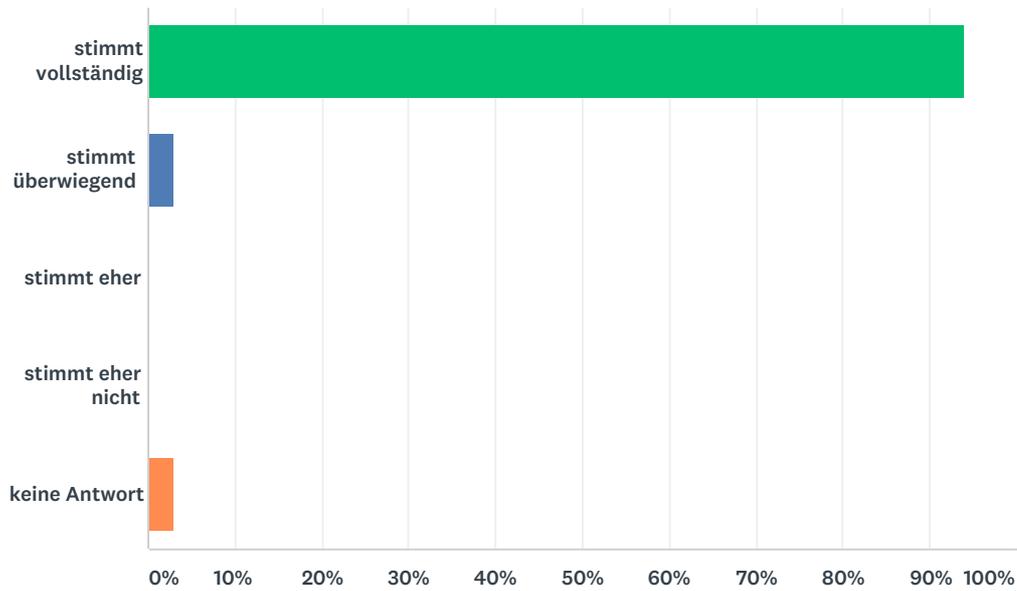
Answered: 67 Skipped: 20



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	91.04%	61
stimmt überwiegend	4.48%	3
stimmt eher	1.49%	1
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	2.99%	2
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>

## Q12 Meine Angehörige wird fachkompetent betreut und gepflegt.

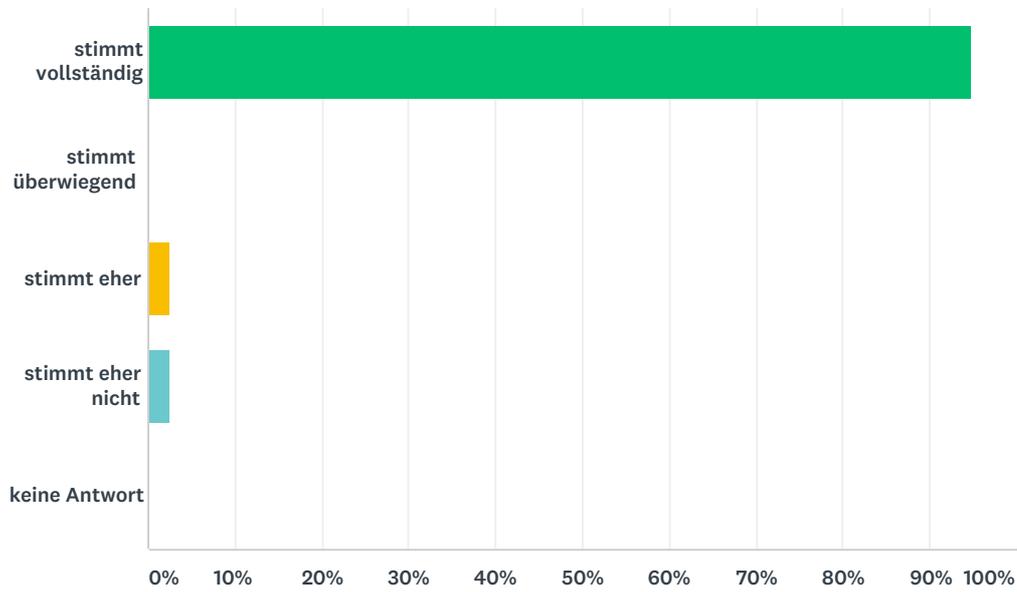
Answered: 67 Skipped: 20



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	94.03%	63
stimmt überwiegend	2.99%	2
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	2.99%	2
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>

## Q14 Ich wurde beim Eintrittsgespräch über wichtige Fragen zu Leistungen, Aufenthalt und Kosten vollumfänglich informiert.

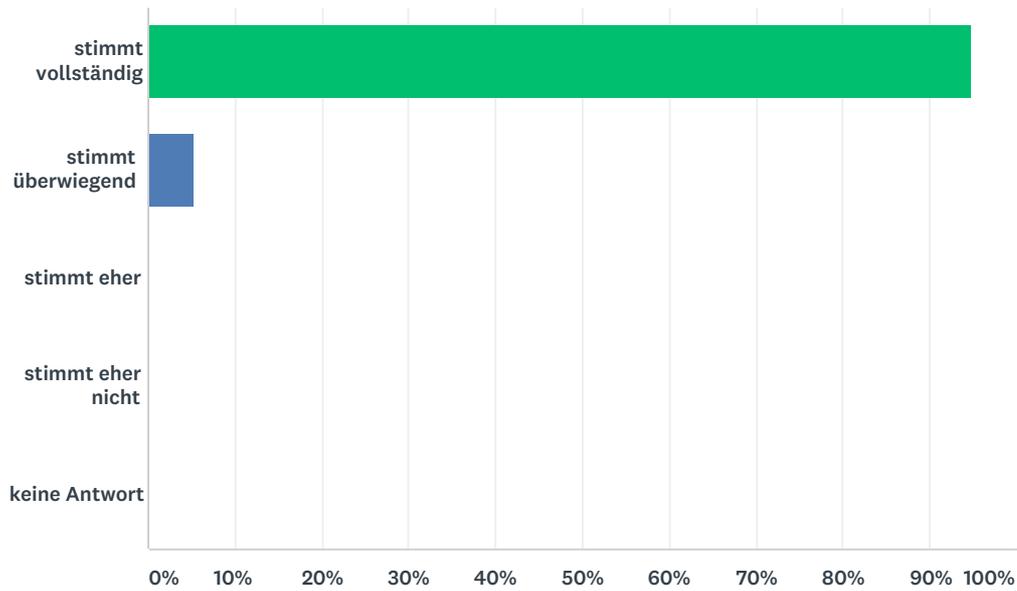
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	94.87%	37
stimmt überwiegend	0.00%	0
stimmt eher	2.56%	1
stimmt eher nicht	2.56%	1
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q15 Die Kommunikation im Heim erlebe ich offen und ehrlich.

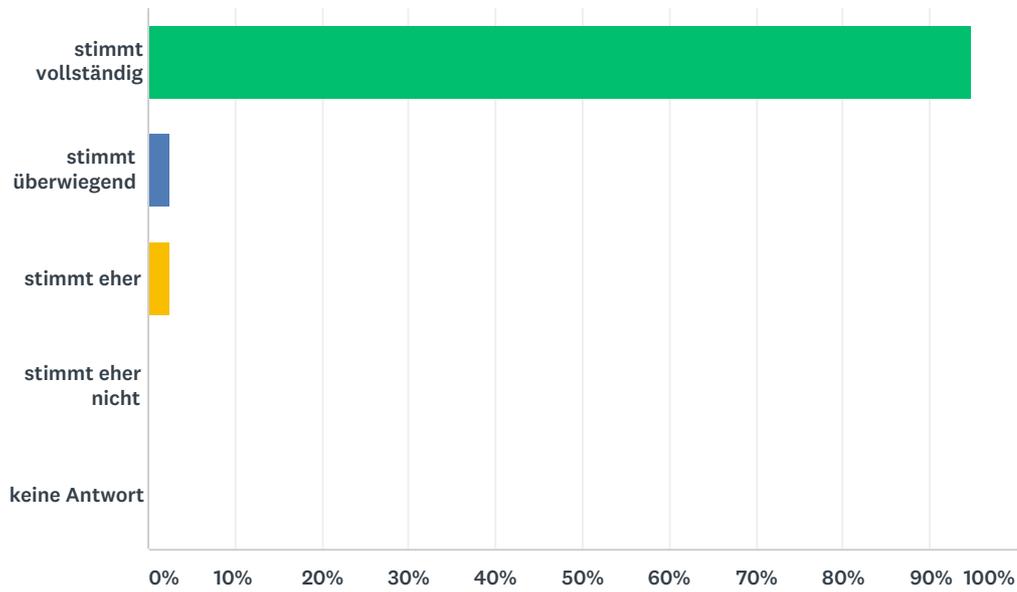
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	94.87%	37
stimmt überwiegend	5.13%	2
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q16 Die Heimleitung nimmt meine Anliegen, Anregungen und Wünsche ernst.

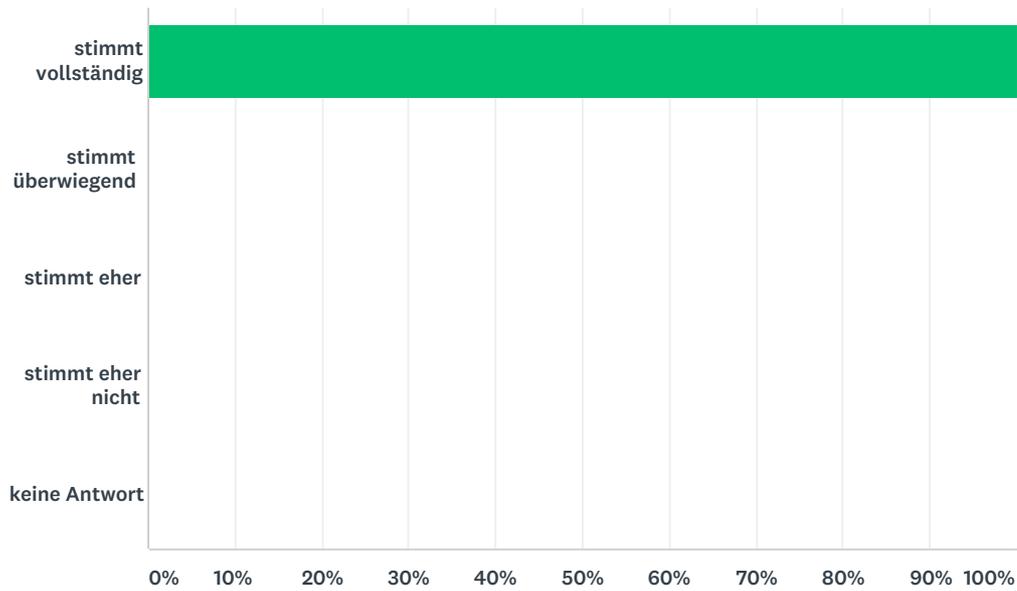
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	94.87%	37
stimmt überwiegend	2.56%	1
stimmt eher	2.56%	1
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q17 Über Aktivitäten und Anlässe bin ich gut informiert.

Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	100.00%	39
stimmt überwiegend	0.00%	0
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

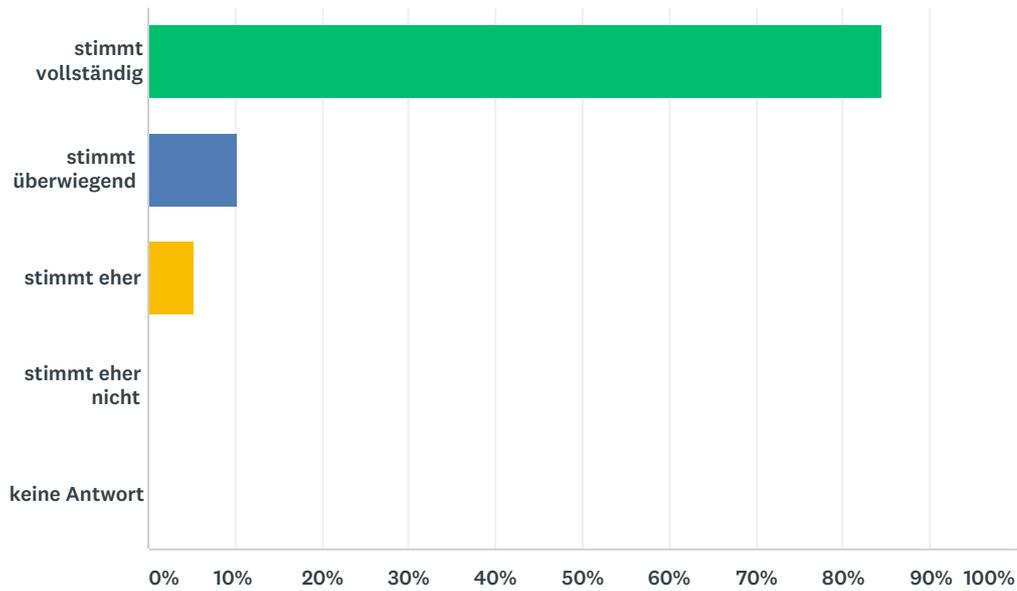
## Q18 Bemerkungen

Answered: 3 Skipped: 84

#	RESPONSES	DATE
1	Wurde nicht über Leistungen, Kosten , Aufenthalt informiert	8/6/2019 12:33 PM
2	Wurde beim Eintrittsgespäch über die wichtigen Fragen, Leistungen etc. nicht informiert. 2. Hätte gerne mehr Aktivitäten	8/6/2019 11:31 AM
3	Hätte generell gerne mehr Aktivitäten	8/2/2019 1:39 PM

## Q19 Leitung und Mitarbeiter sind freundlich und zuvorkommend.

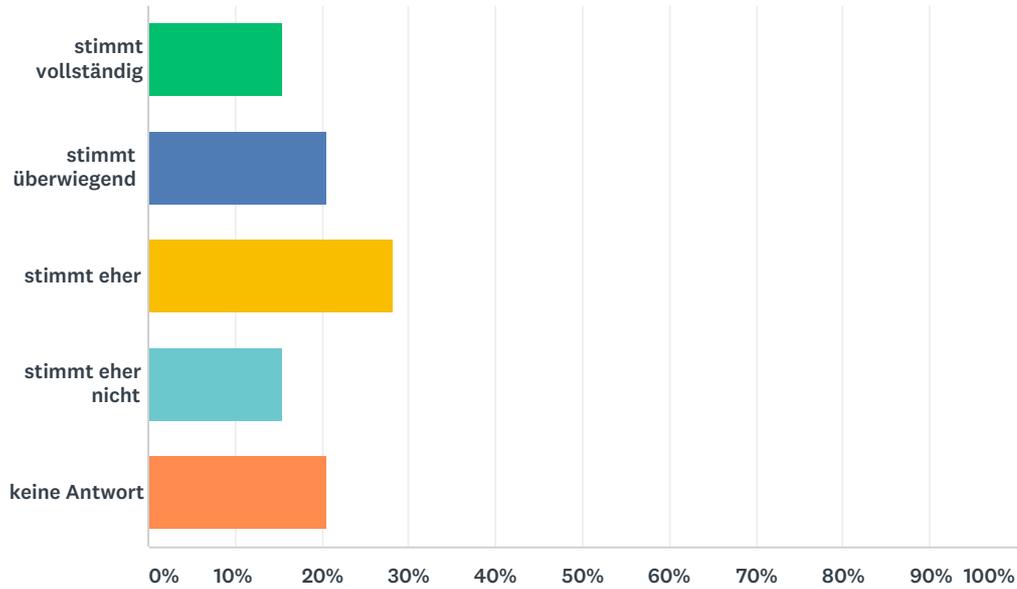
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	84.62%	33
stimmt überwiegend	10.26%	4
stimmt eher	5.13%	2
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q20 Leitung und Mitarbeiter gehen auf die Bedürfnisse ein.

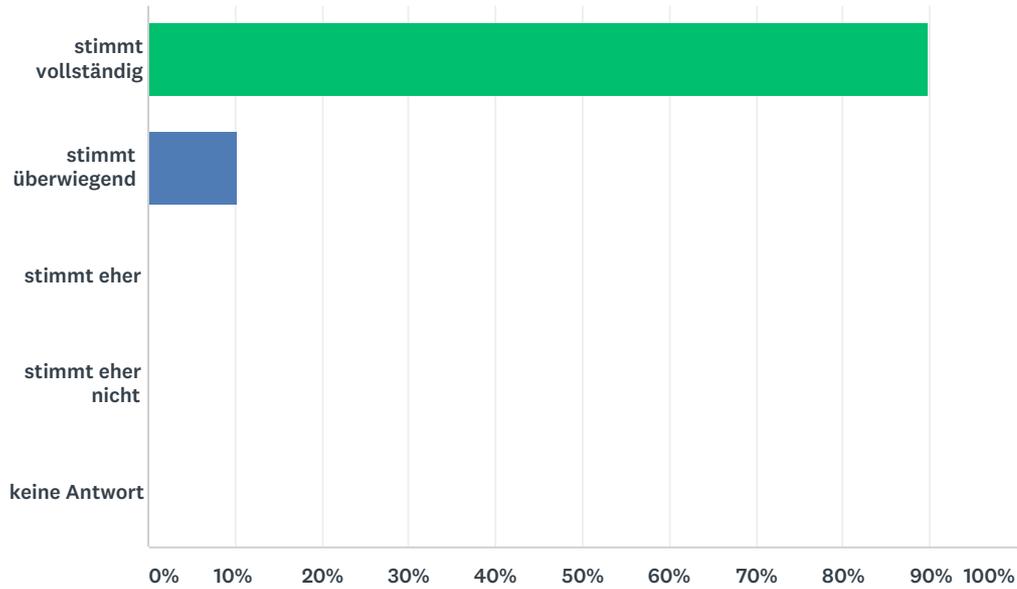
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	15.38%	6
stimmt überwiegend	20.51%	8
stimmt eher	28.21%	11
stimmt eher nicht	15.38%	6
keine Antwort	20.51%	8
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q21 Im Heim herrscht allgemein ein respektvoller Umgang.

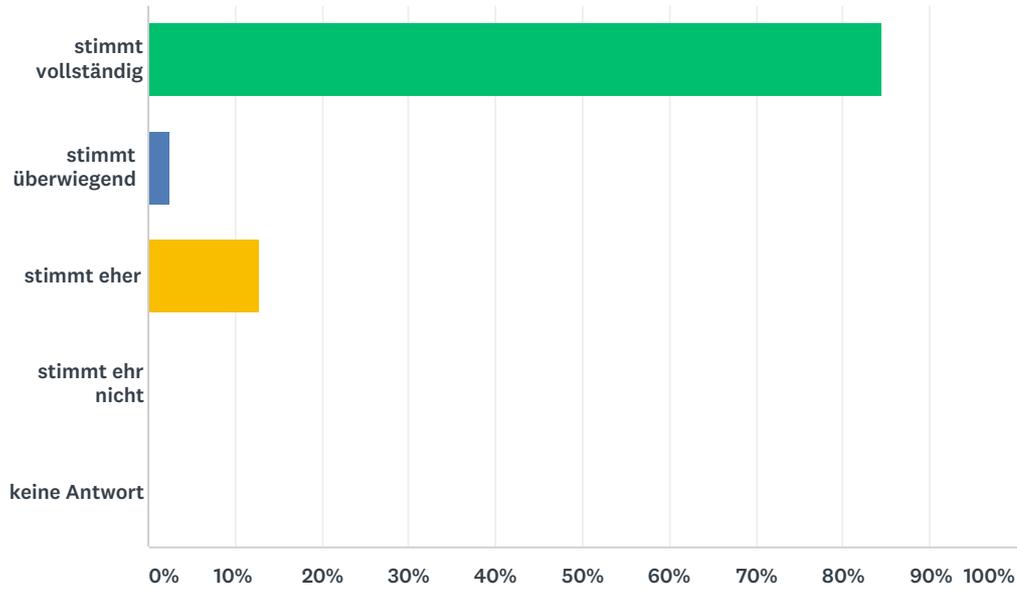
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	89.74%	35
stimmt überwiegend	10.26%	4
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q23 Das Pflegepersonal erlebe ich motiviert und hilfsbereit.

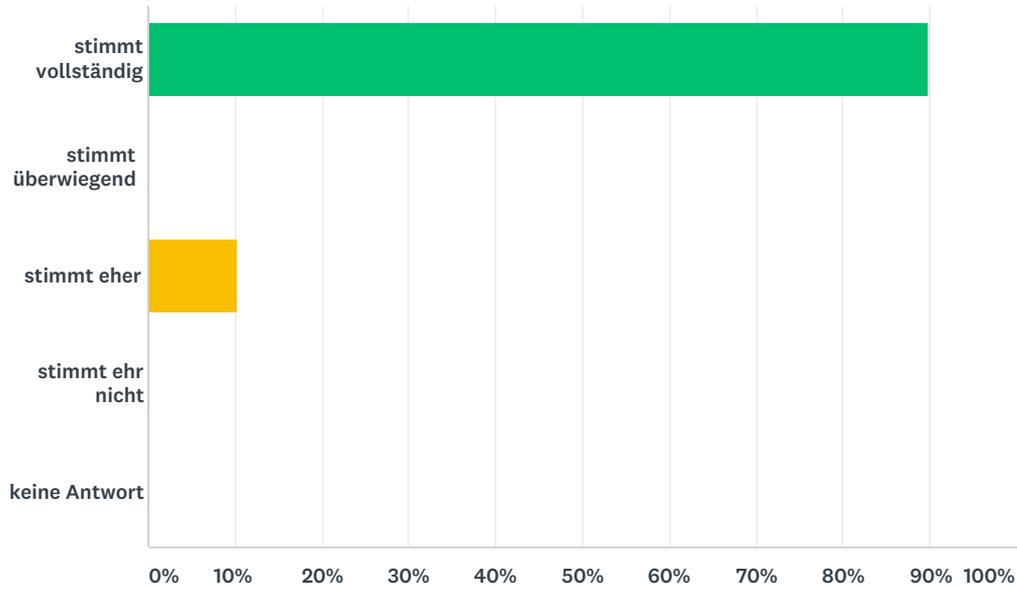
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	84.62%	33
stimmt überwiegend	2.56%	1
stimmt eher	12.82%	5
stimmt ehr nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q24 Ich werde fachkompetent betreut und gepflegt.

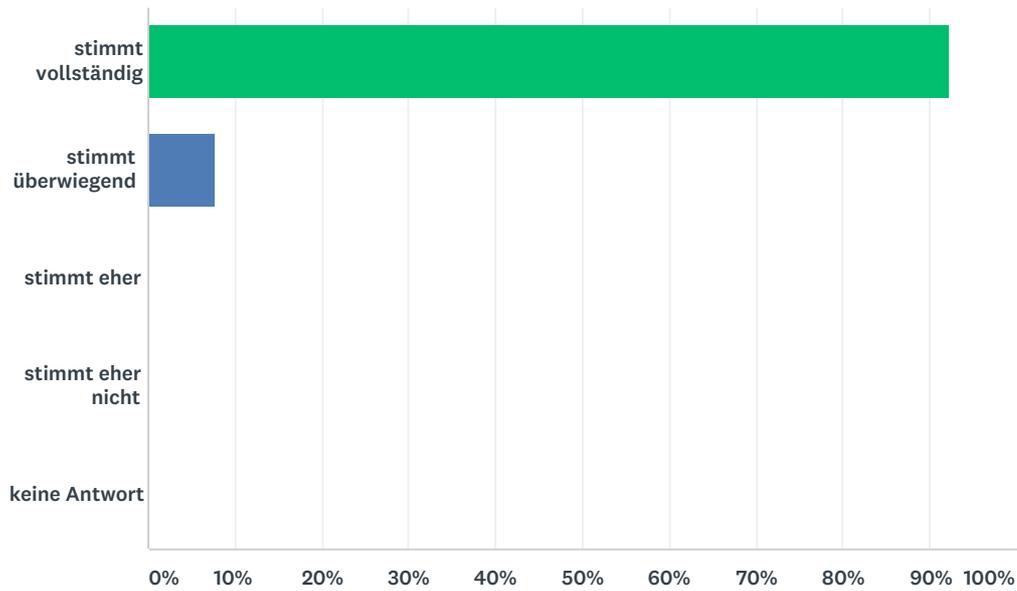
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	89.74%	35
stimmt überwiegend	0.00%	0
stimmt eher	10.26%	4
stimmt ehr nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q25 Mit- und Selbstbestimmung ist möglich.

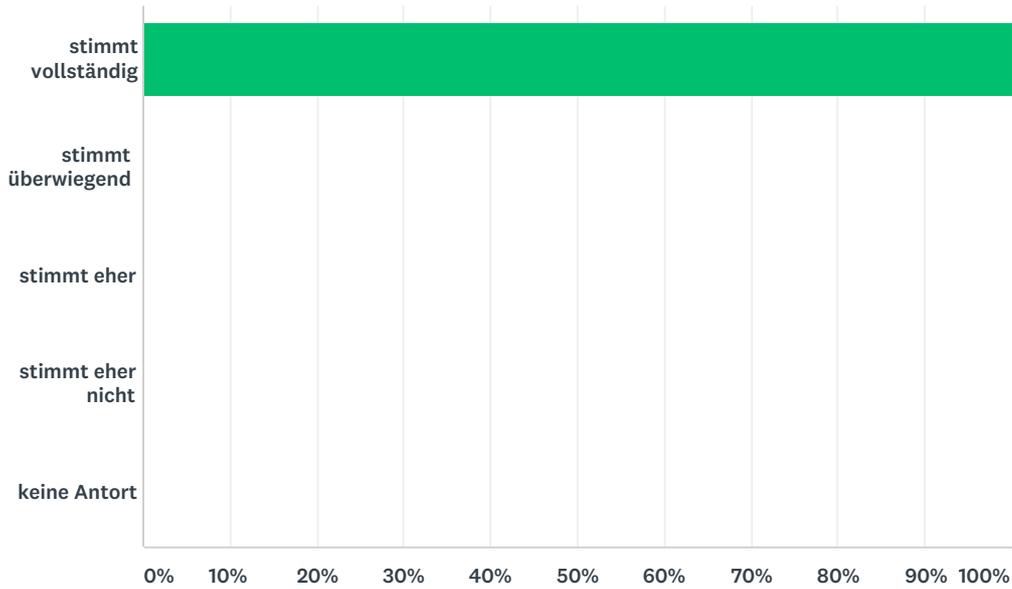
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	92.31%	36
stimmt überwiegend	7.69%	3
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q26 Meine Privatsphäre wird respektiert.

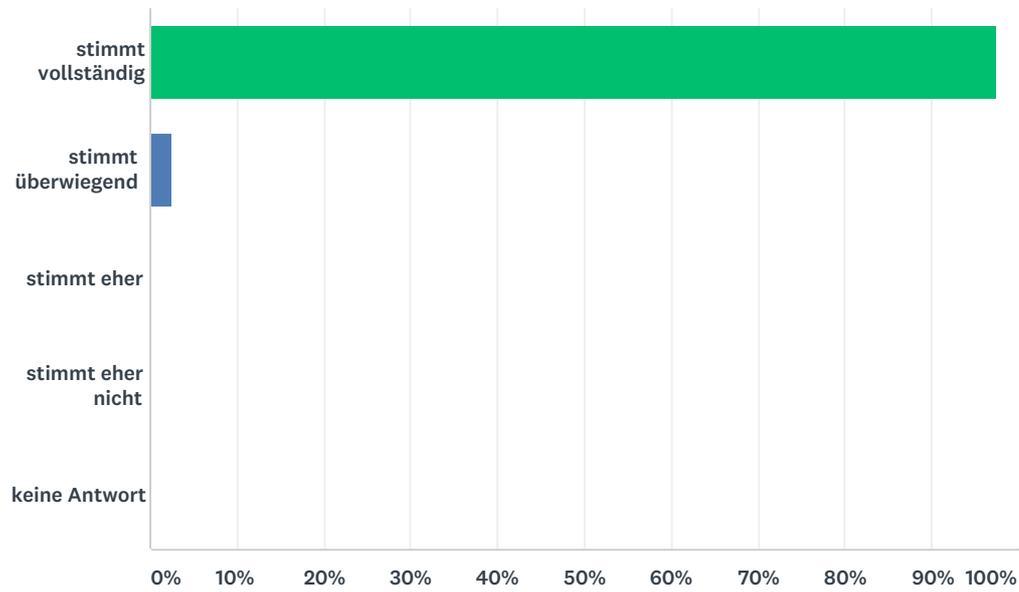
Answered: 38 Skipped: 49



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	100.00%	38
stimmt überwiegend	0.00%	0
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>38</b>

## Q27 Die medizinische, ärztliche Versorgung ist garantiert, gut verfügbar und an meiner Gesundheitssituation angepasst.

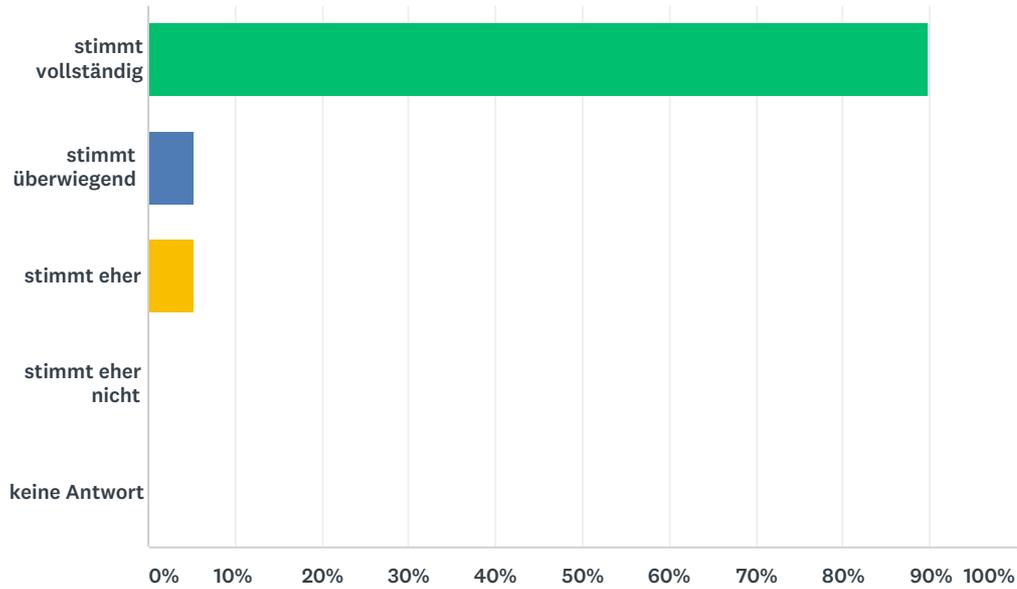
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	97.44%	38
stimmt überwiegend	2.56%	1
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q28 Das Pflegepersonal ist in nötiger Zeit erreichbar.

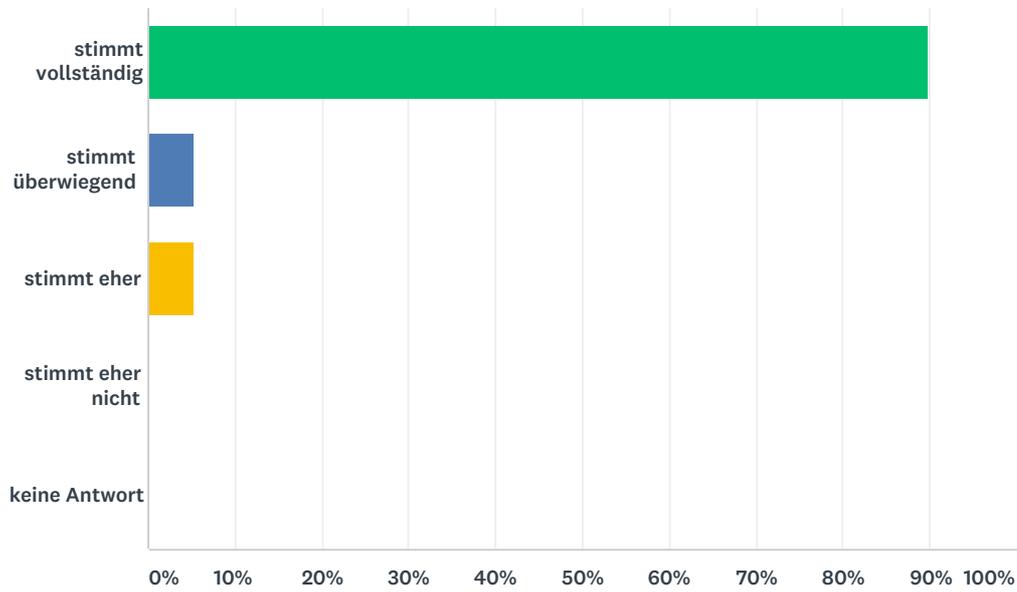
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	89.74%	35
stimmt überwiegend	5.13%	2
stimmt eher	5.13%	2
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q29 Das Pflegepersonal ist offen für Anregungen zur Verbesserung der Pflegequalität.

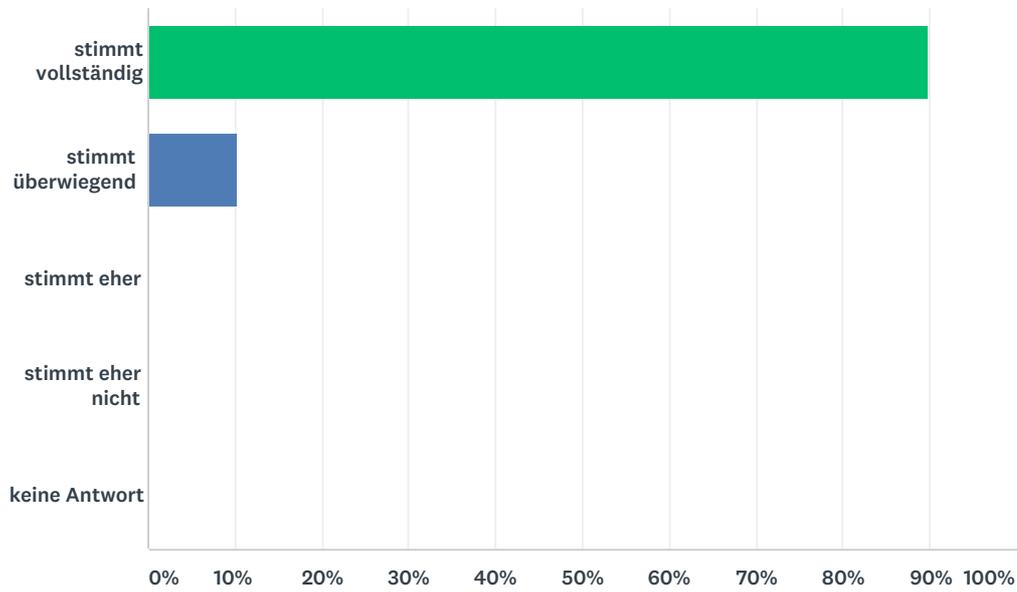
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	89.74%	35
stimmt überwiegend	5.13%	2
stimmt eher	5.13%	2
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

### Q30 Das Angebot der Aktivierung entspricht den Möglichkeiten meiner Fähigkeiten und meine Wünsche werden berücksichtigt.

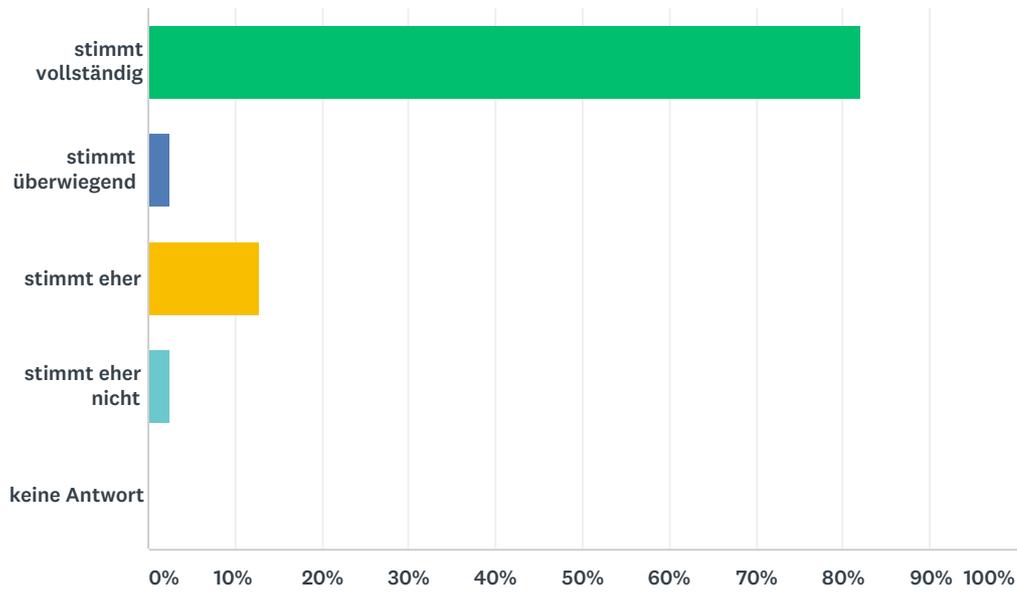
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	89.74%	35
stimmt überwiegend	10.26%	4
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

### Q32 Das Menüangebot ist abwechslungsreich, ausgewogen und aus saisonal gerechten Produkten zubereitet.

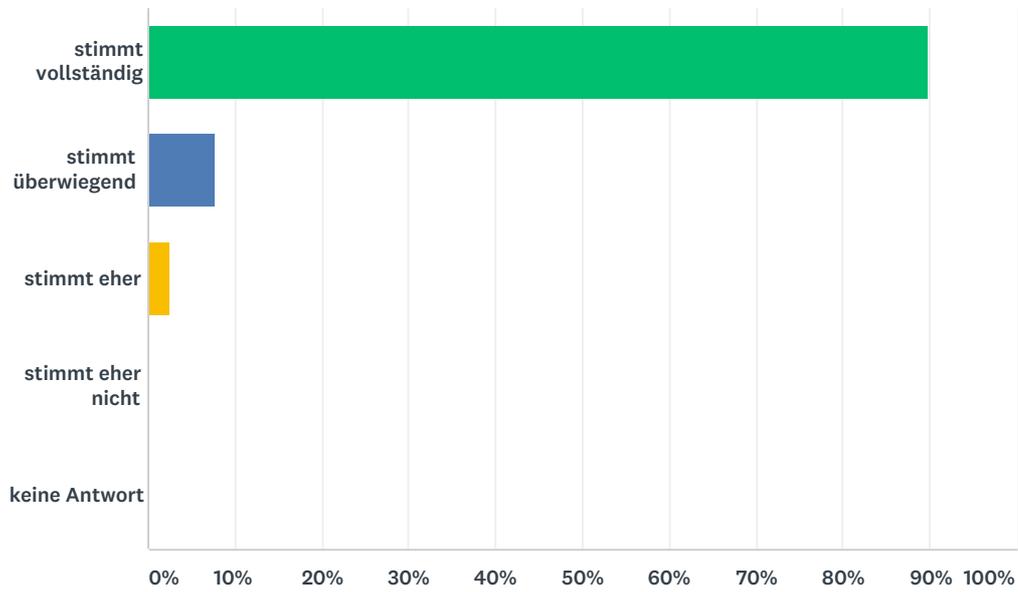
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	82.05%	32
stimmt überwiegend	2.56%	1
stimmt eher	12.82%	5
stimmt eher nicht	2.56%	1
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

### Q33 Auf individuelle Bedürfnisse und Wünsche wird beim Essen eingegangen.

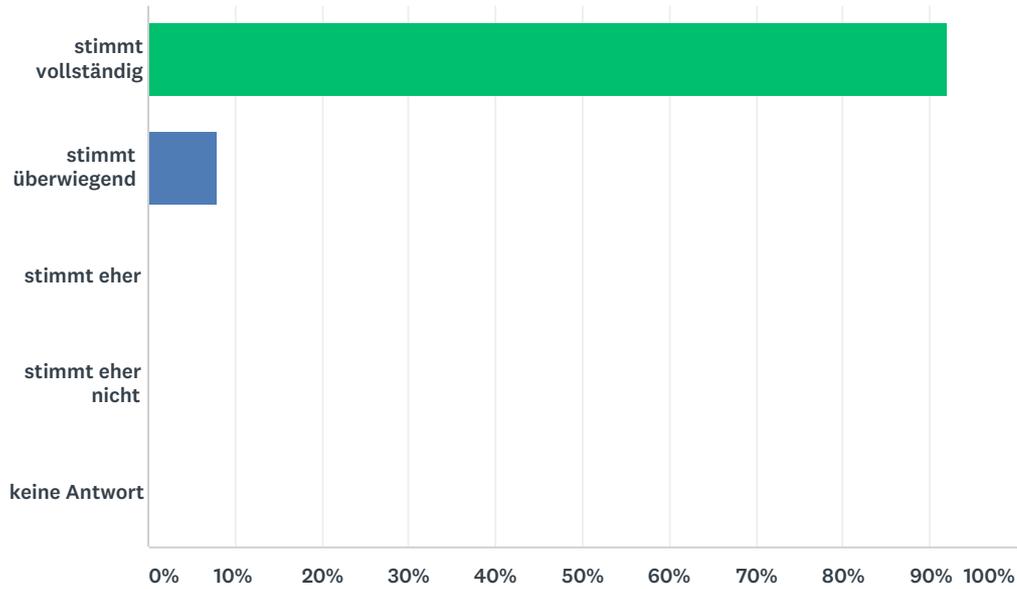
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	89.74%	35
stimmt überwiegend	7.69%	3
stimmt eher	2.56%	1
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

### Q34 Das Essen ist schön angerichtet und gut abgeschmeckt.

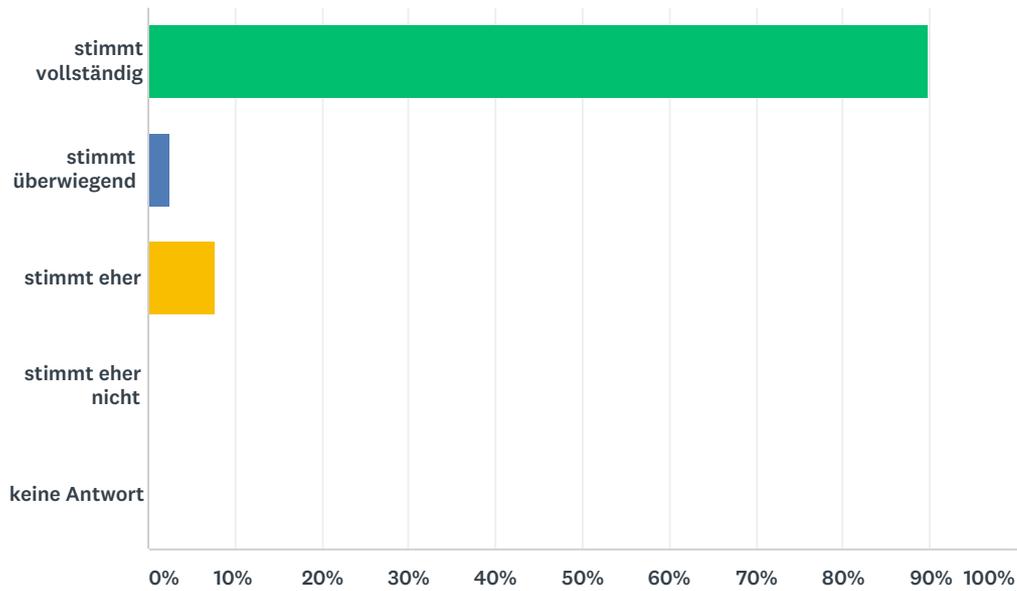
Answered: 38 Skipped: 49



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	92.11%	35
stimmt überwiegend	7.89%	3
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>38</b>

### Q35 Die Essenszeiten entsprechen meinen Lebensgewohnheiten.

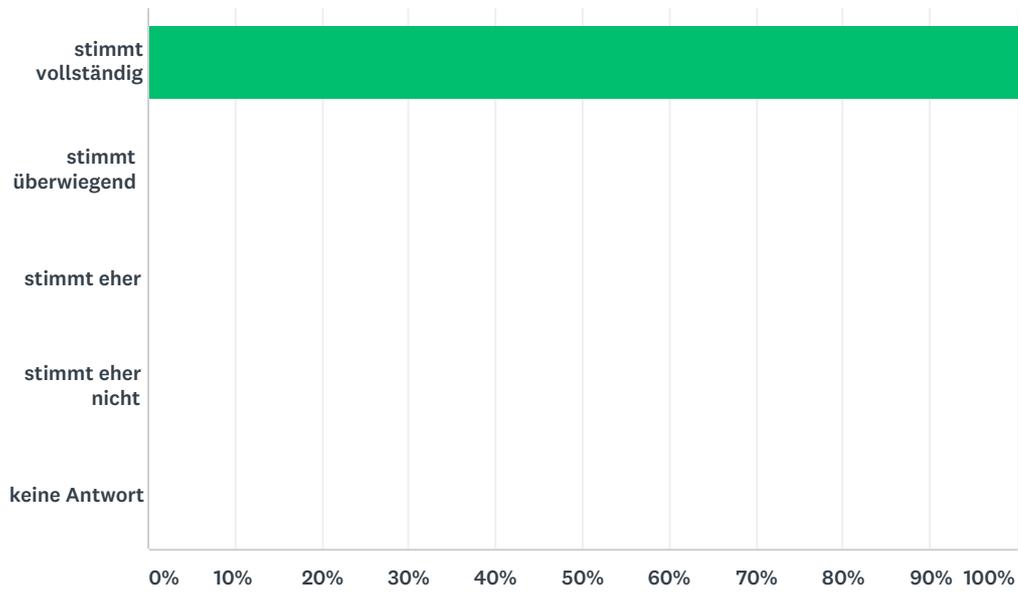
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	89.74%	35
stimmt überwiegend	2.56%	1
stimmt eher	7.69%	3
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q36 Die Öffnungszeiten der Cafeteria sind für meine Ansprüche passend.

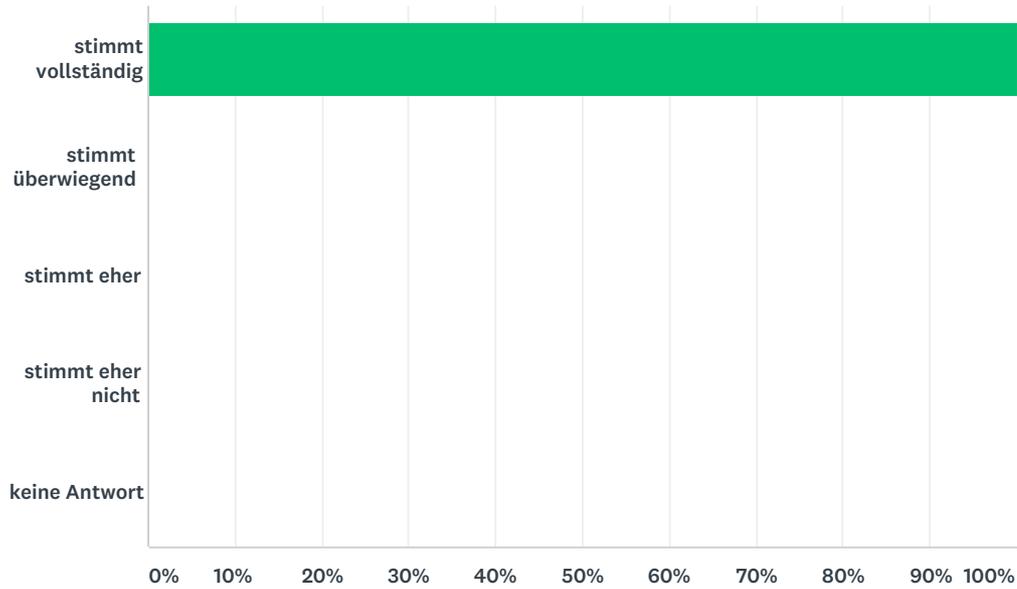
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	100.00%	39
stimmt überwiegend	0.00%	0
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

### Q37 Die Gästebetreuung in der Cafeteria ist freundlich und gut.

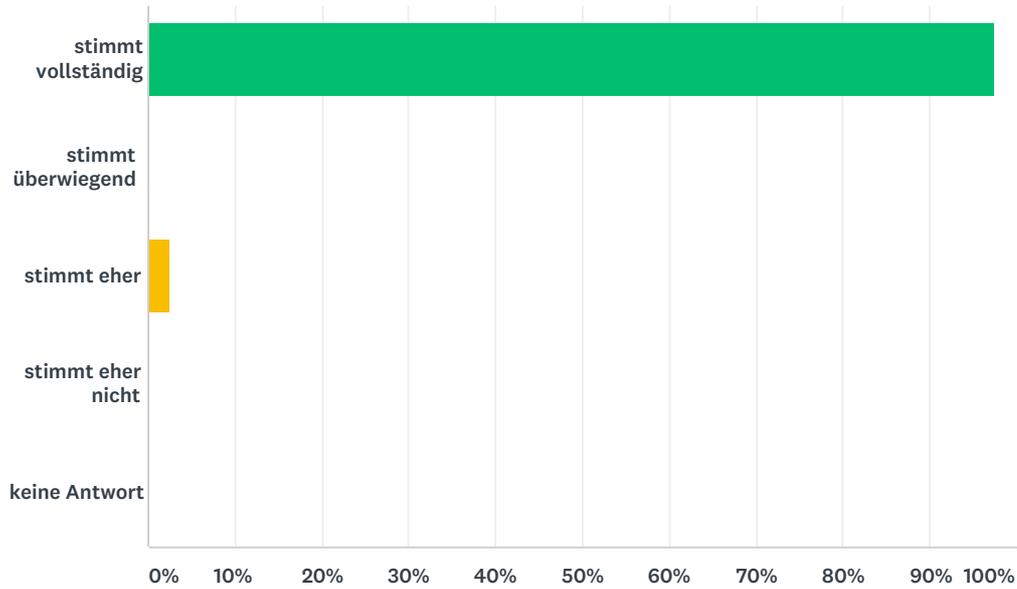
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	100.00%	39
stimmt überwiegend	0.00%	0
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

### Q38 Das Preis- / Leistungsangebot in der Cafeteria stimmt für mich.

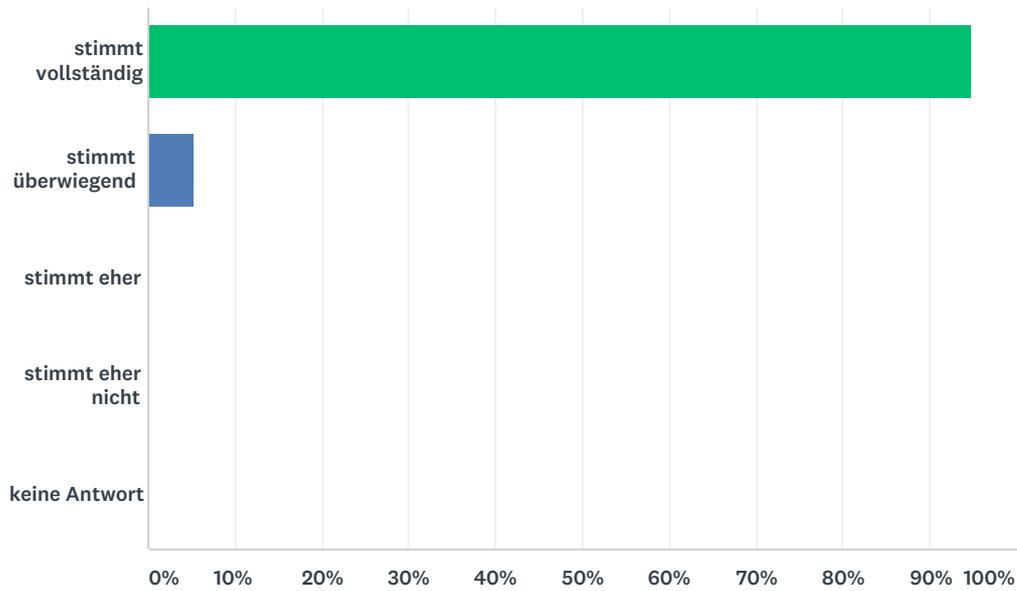
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	97.44%	38
stimmt überwiegend	0.00%	0
stimmt eher	2.56%	1
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q40 Die Zimmer der Bewohner werden sauber gereinigt.

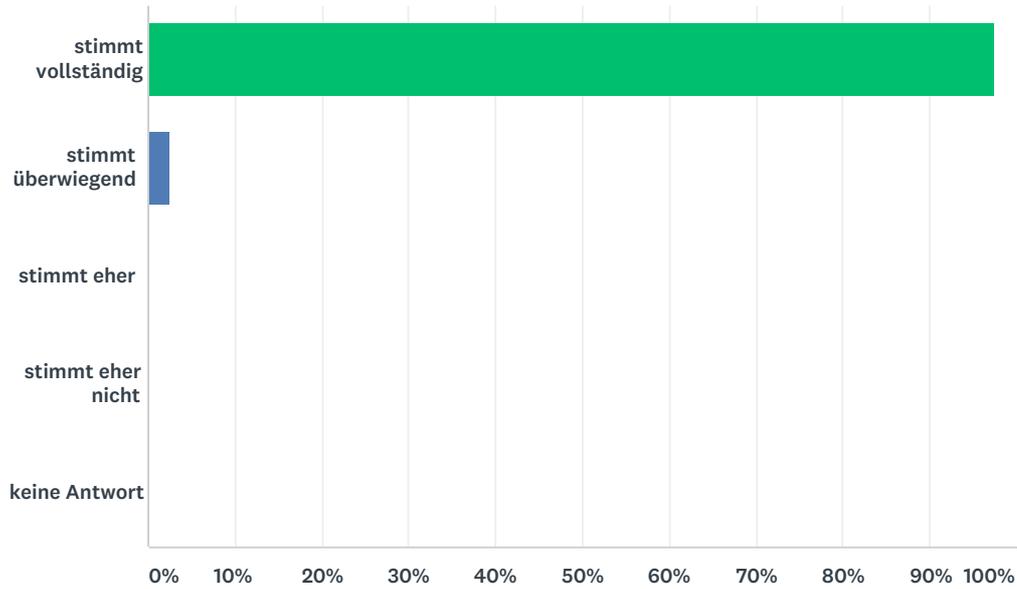
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	94.87%	37
stimmt überwiegend	5.13%	2
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q41 Der Reinigungsintervall ist passend.

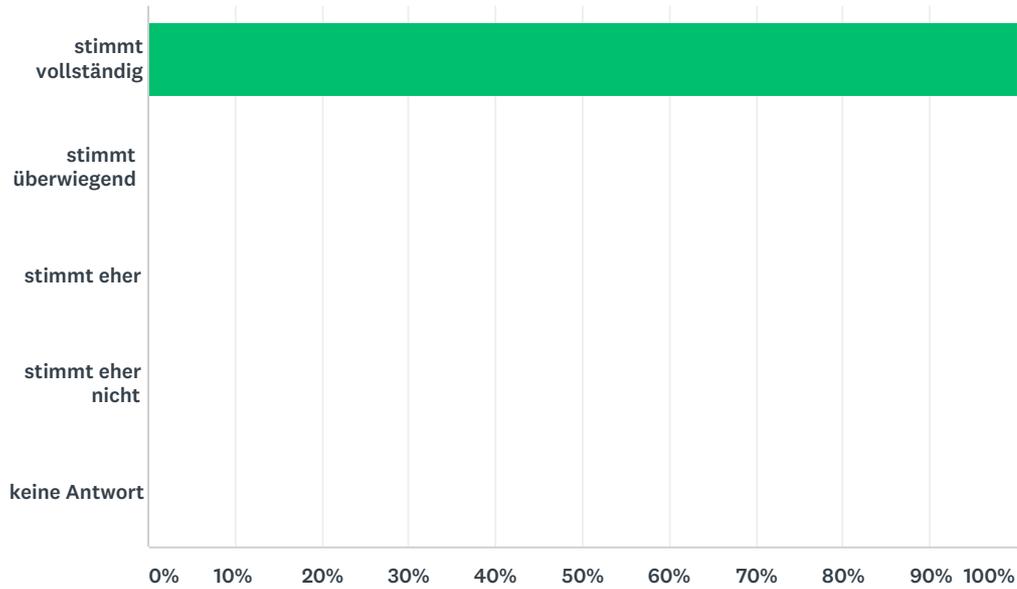
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	97.44%	38
stimmt überwiegend	2.56%	1
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q42 Die Sauberkeit in den öffentlichen Räumen ist gut.

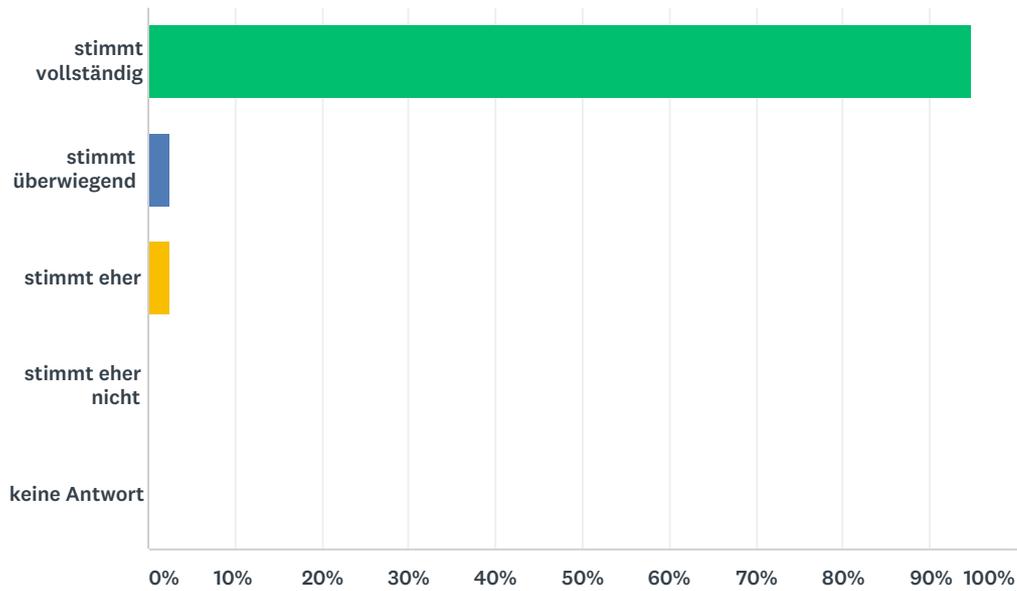
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	100.00%	39
stimmt überwiegend	0.00%	0
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

### Q43 Die Wäsche wird sorgfältig gepflegt und ist sauber.

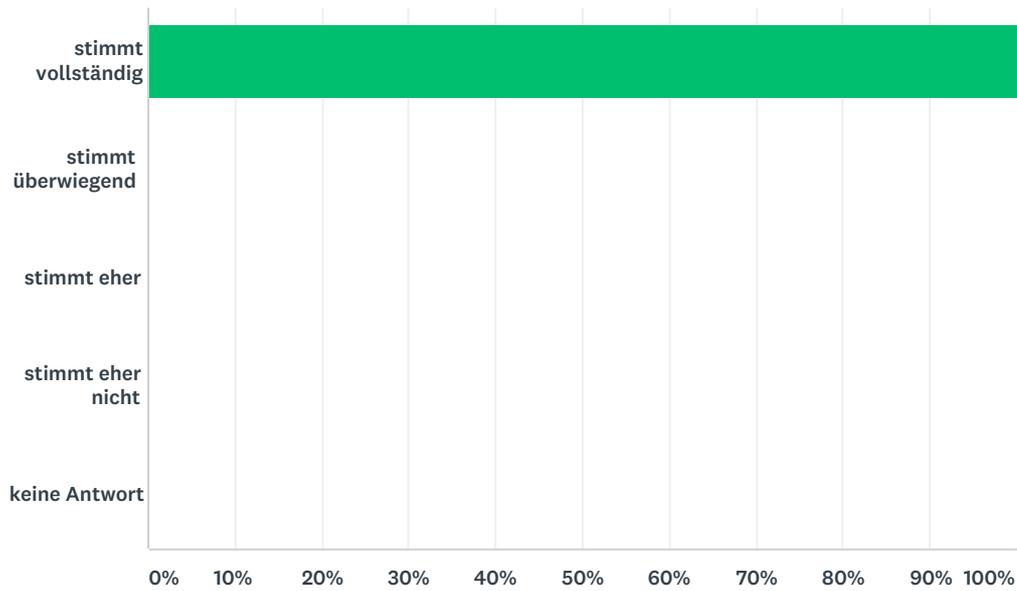
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	94.87%	37
stimmt überwiegend	2.56%	1
stimmt eher	2.56%	1
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q44 Es ist immer genügend saubere Wäsche vorhanden.

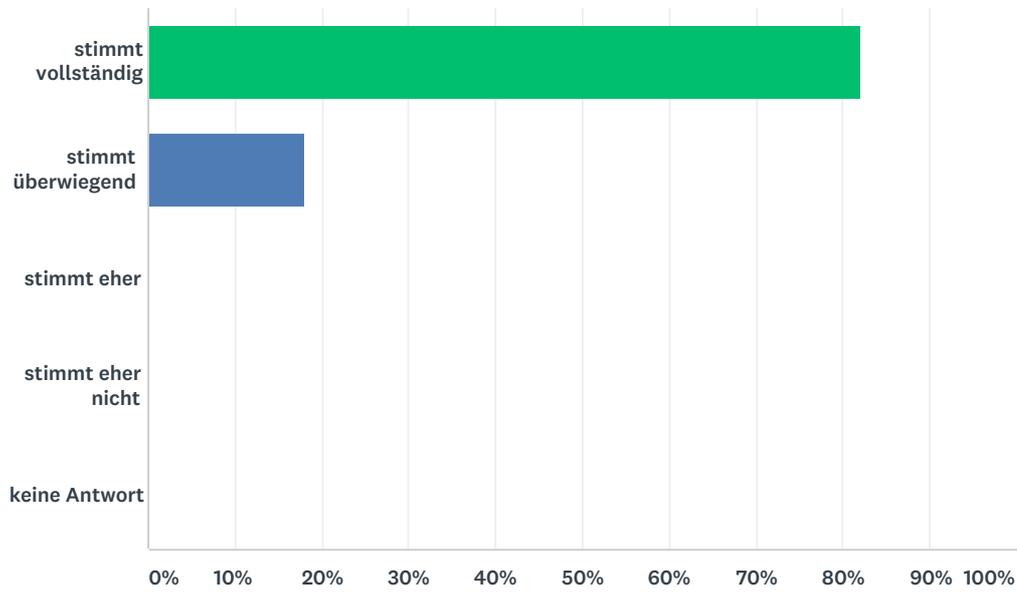
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	100.00%	39
stimmt überwiegend	0.00%	0
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q46 Die Atmosphäre im Heim empfinde ich als angenehm und freundlich.

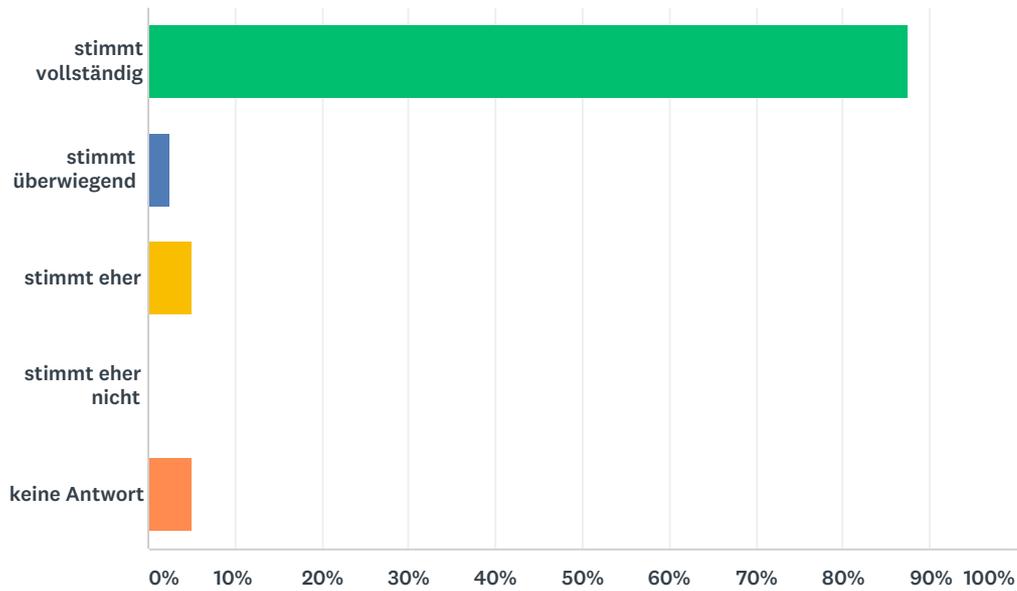
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	82.05%	32
stimmt überwiegend	17.95%	7
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q47 Die Tarife sind transparent und nachvollziehbar dargestellt.

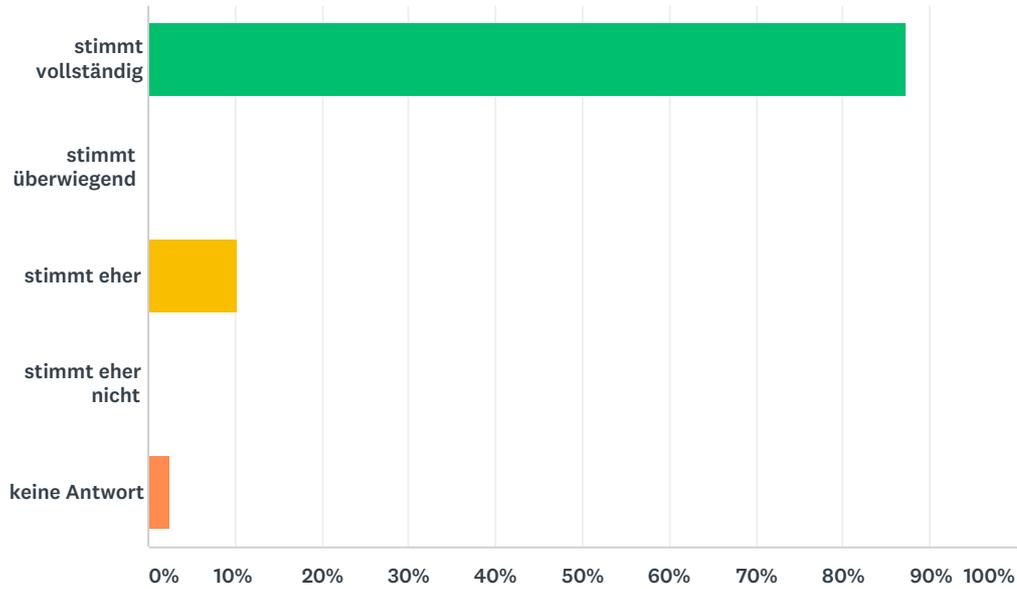
Answered: 40 Skipped: 47



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	87.50%	35
stimmt überwiegend	2.50%	1
stimmt eher	5.00%	2
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	5.00%	2
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>

## Q48 Das Preis- / Leistungsverhältnis stimmt für mich.

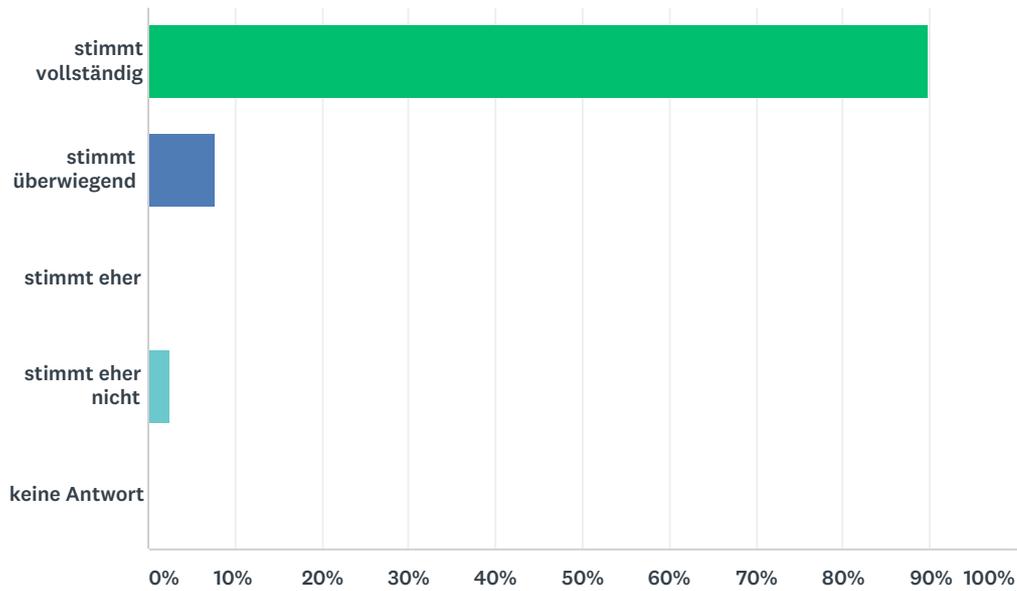
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	87.18%	34
stimmt überwiegend	0.00%	0
stimmt eher	10.26%	4
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	2.56%	1
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q49 Infrastruktur und Ausstattung im Heim stimmen für mich.

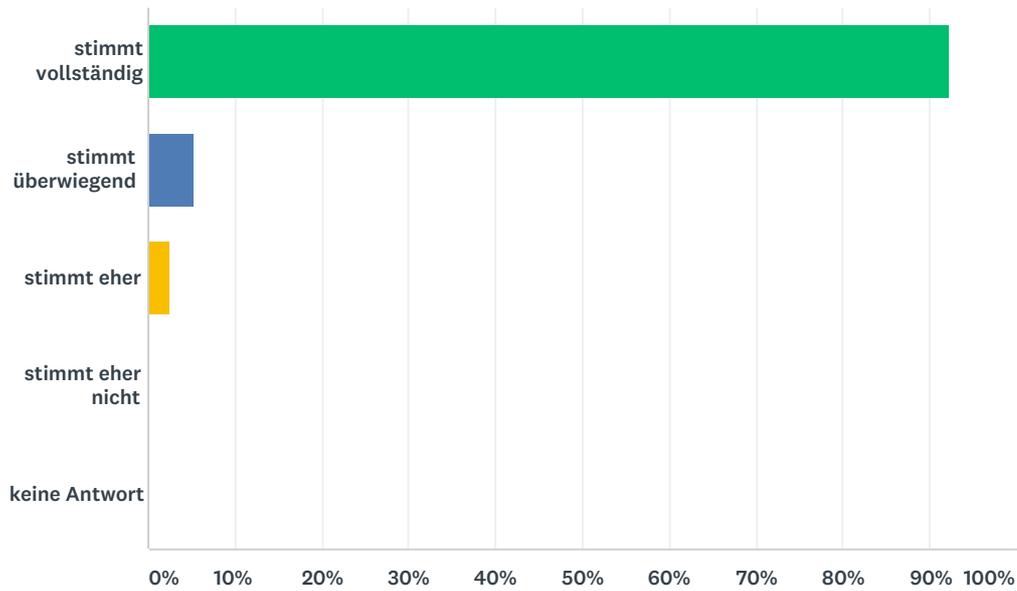
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	89.74%	35
stimmt überwiegend	7.69%	3
stimmt eher	0.00%	0
stimmt eher nicht	2.56%	1
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q50 Das Heim erlebe ich so, wie es sich nach Aussen präsentiert.

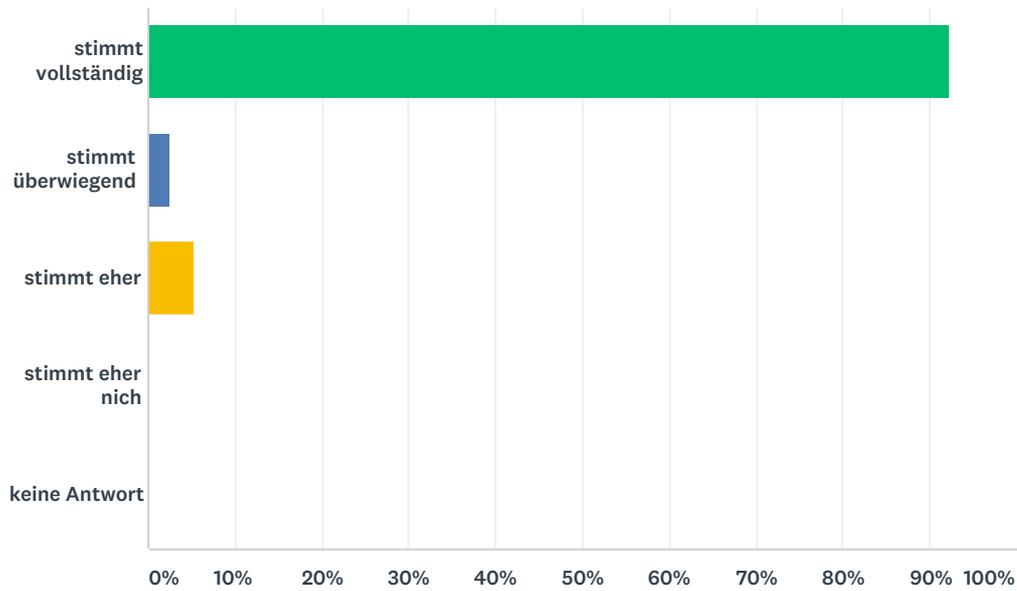
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	92.31%	36
stimmt überwiegend	5.13%	2
stimmt eher	2.56%	1
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q51 Das Heim würde ich jederzeit weiterempfehlen.

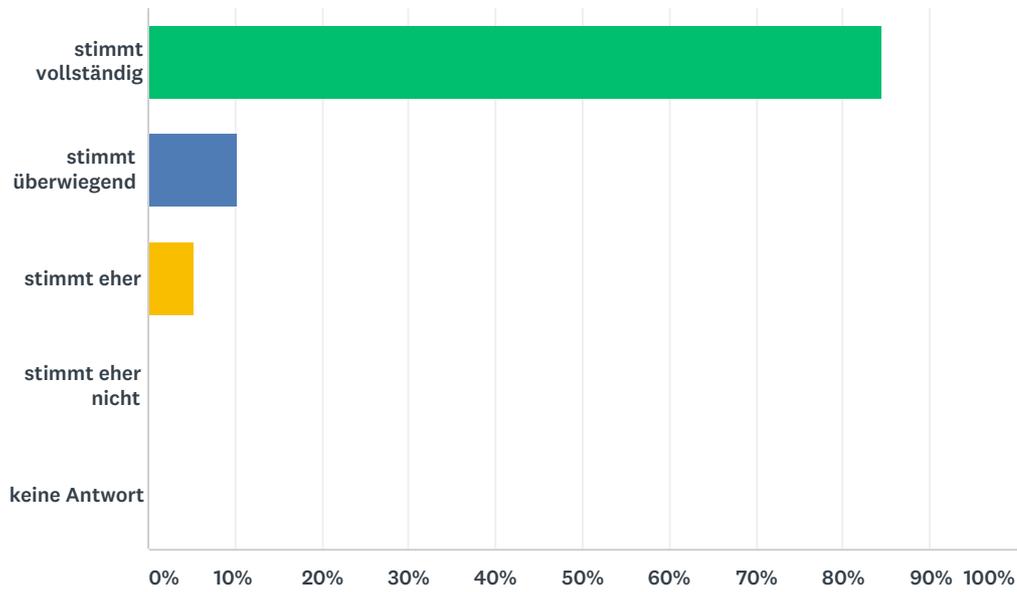
Answered: 39 Skipped: 48



ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	92.31%	36
stimmt überwiegend	2.56%	1
stimmt eher	5.13%	2
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

## Q52 Das Heim erlebe ich als Ort, wo Menschenwürde einen hohen Stellenwert einnimmt.

Answered: 39 Skipped: 48

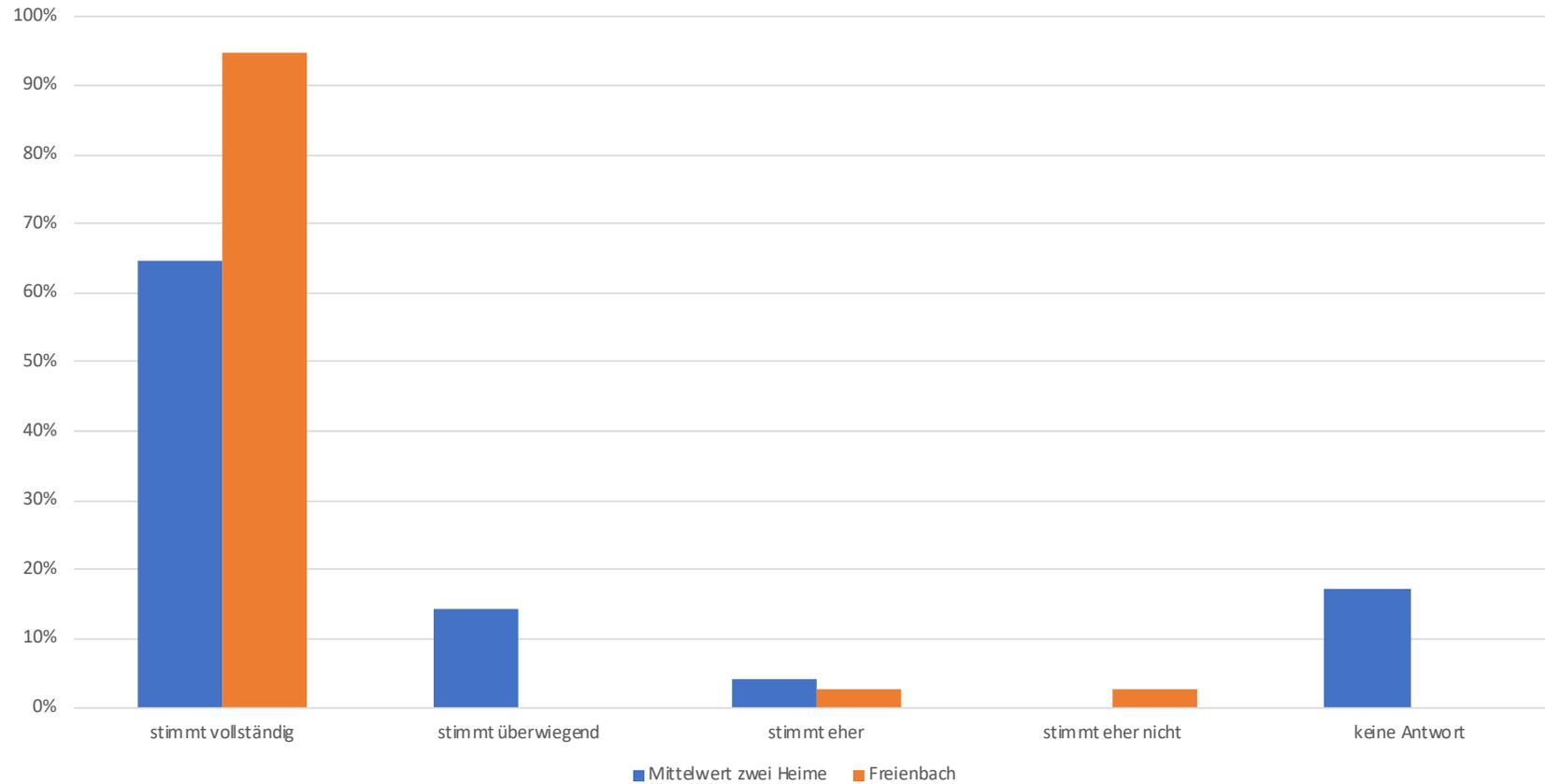


ANSWER CHOICES	RESPONSES	
stimmt vollständig	84.62%	33
stimmt überwiegend	10.26%	4
stimmt eher	5.13%	2
stimmt eher nicht	0.00%	0
keine Antwort	0.00%	0
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

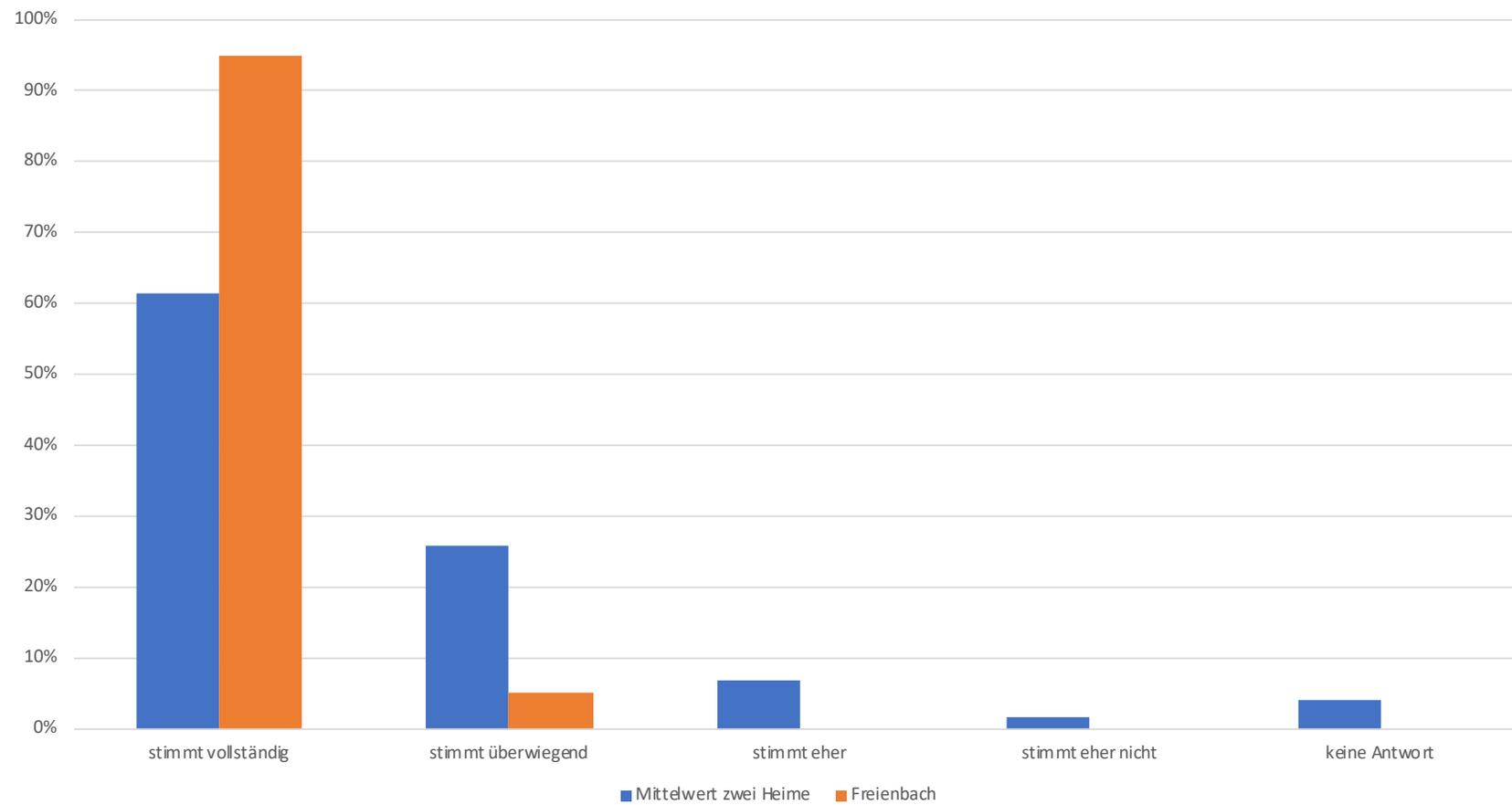
## Benchmark Bewohnerbefragung

- Vergleich mit 72 Antworten aus zwei anderen Heimen

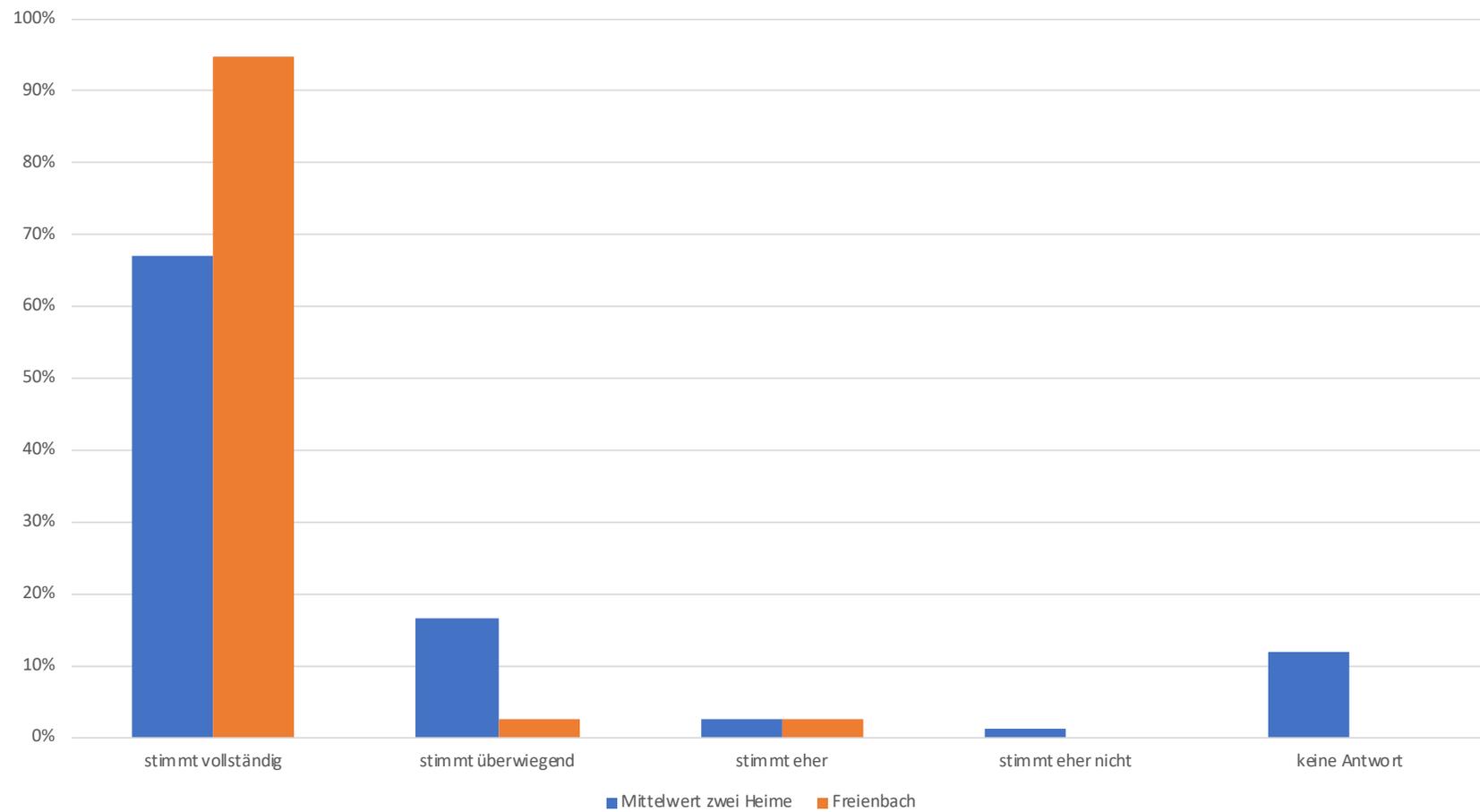
Q14. Ich wurde beim Eintrittsgespräch über wichtige Fragen zu Leistungen, Aufenthalt und Kosten vollumfänglich informiert.



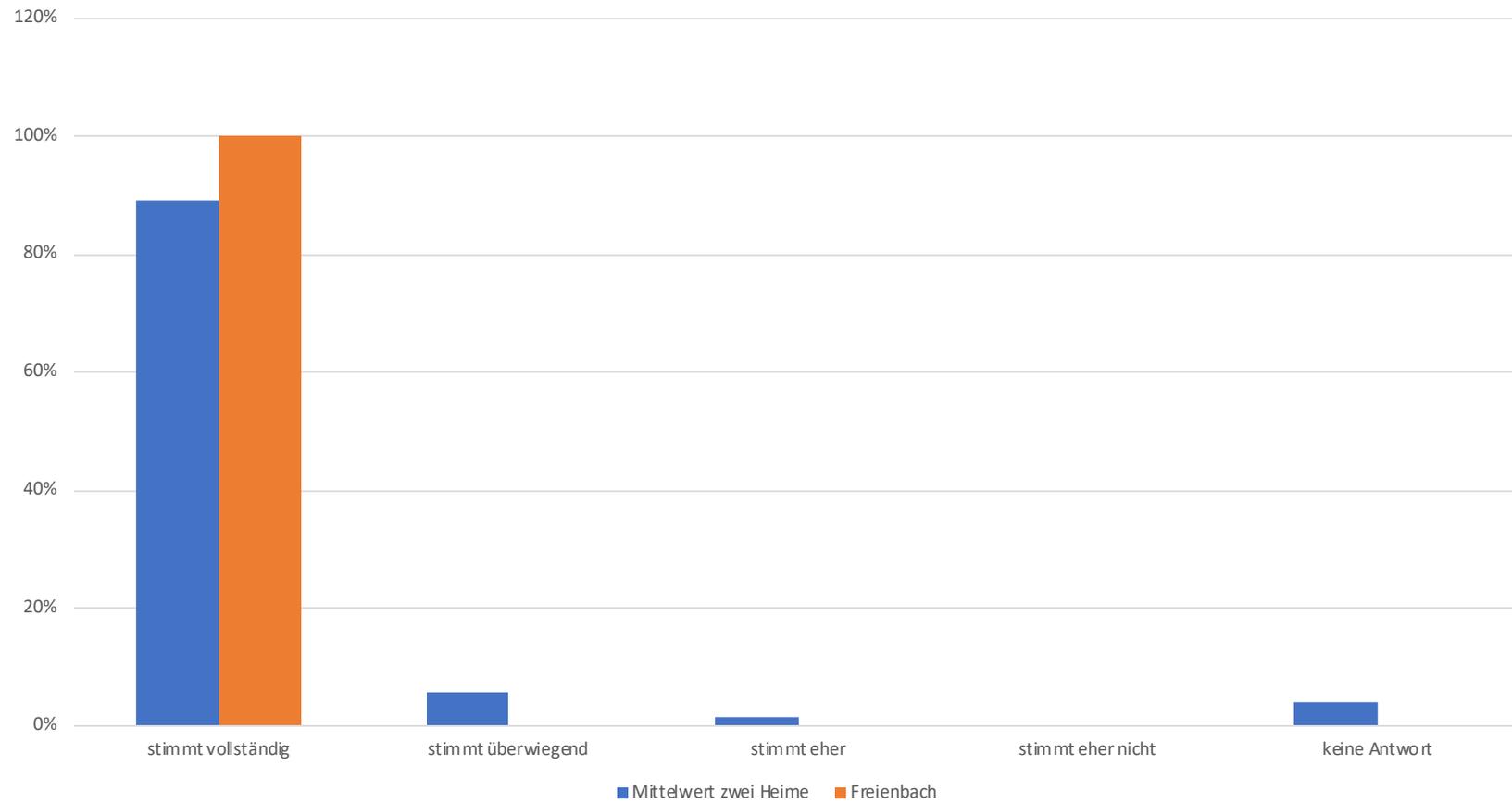
Q15. Die Kommunikation im Heim erlebe ich offen und ehrlich.



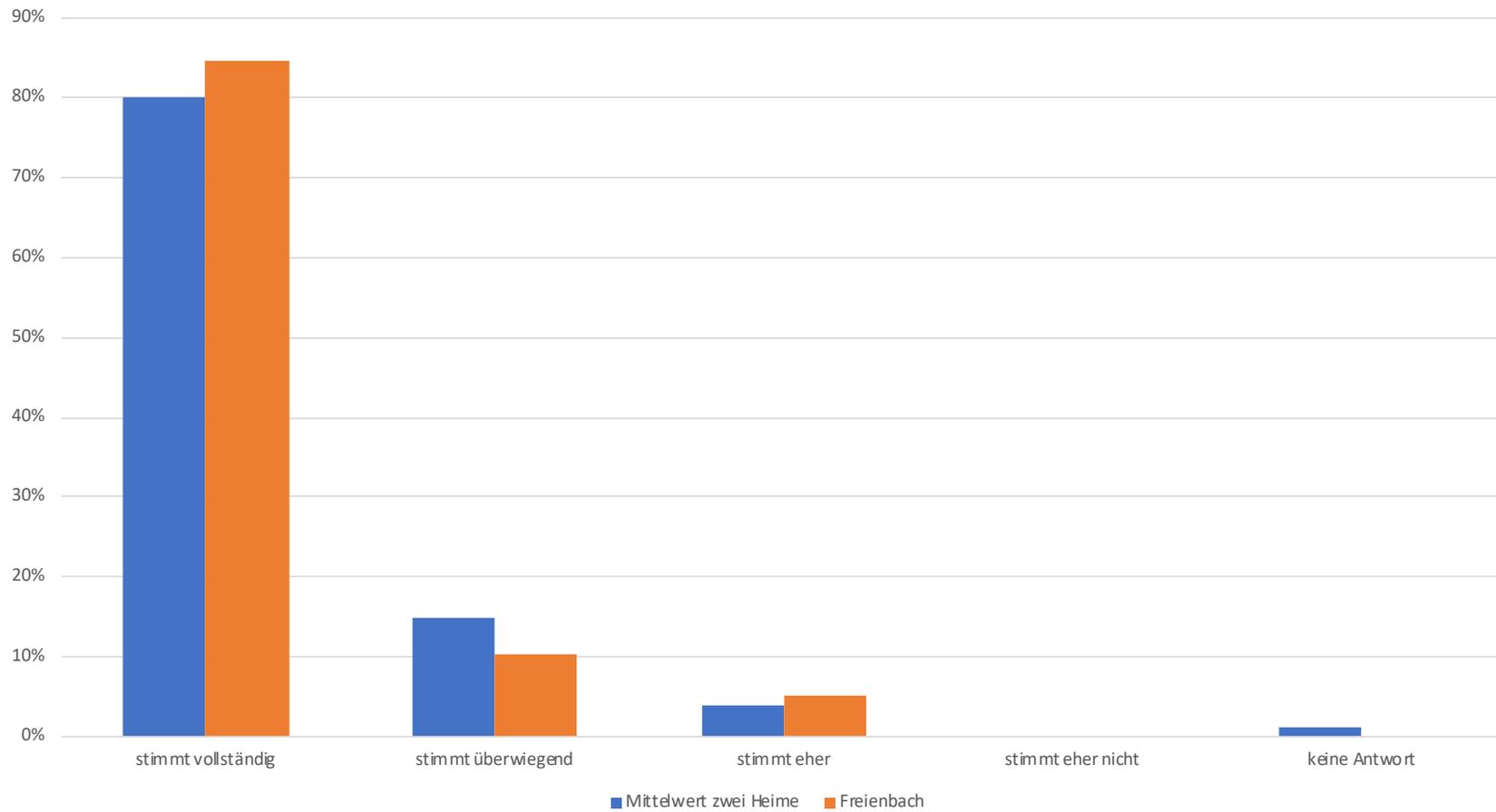
Q16. Die Heimleitung nimmt meine Anliegen, Anregungen und Wünsche ernst.



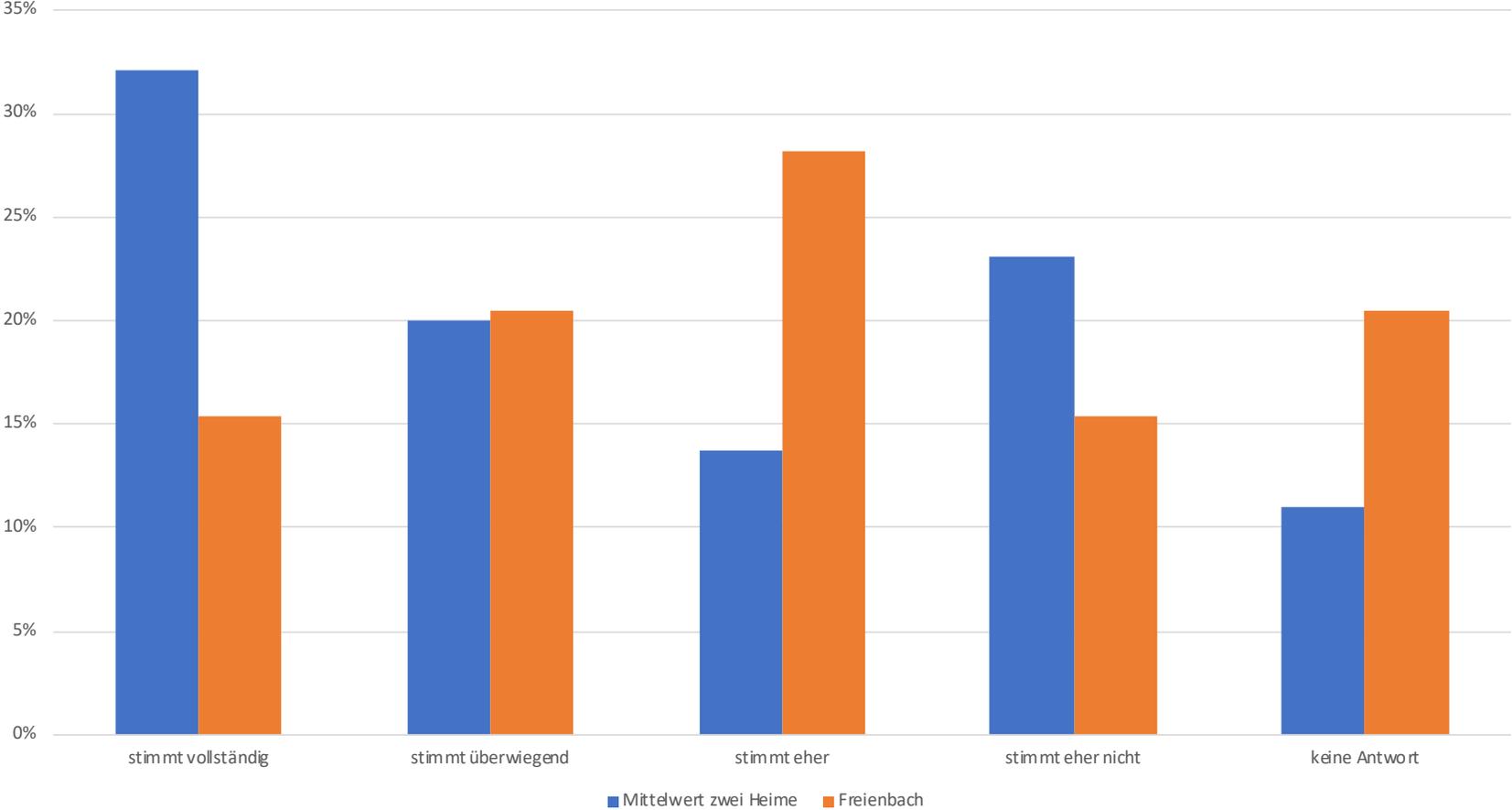
### Q17. Über Aktivitäten und Anlässe bin ich gut informiert.



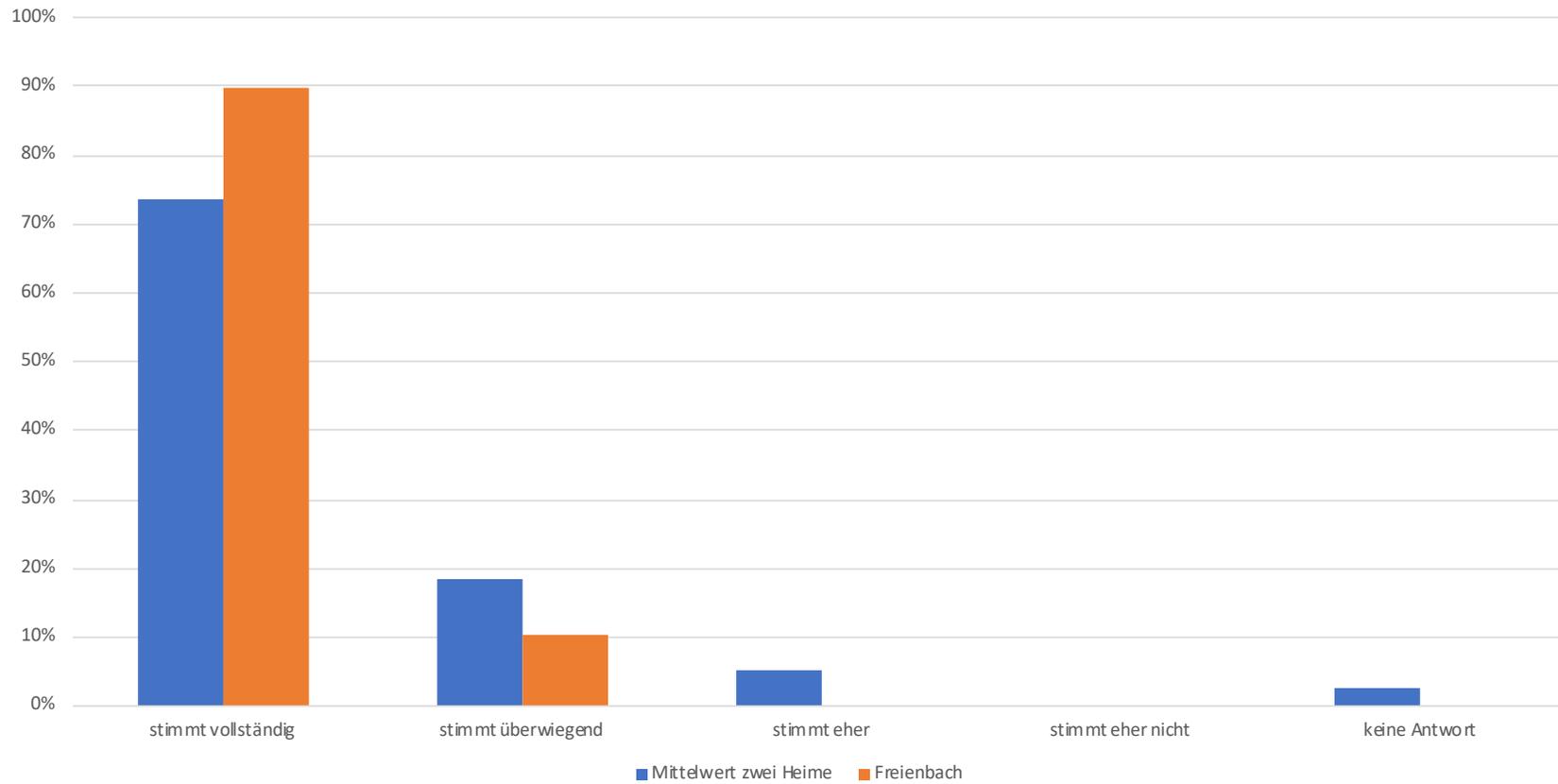
Q19. Leitung und Mitarbeiter sind freundlich und zuvorkommend.



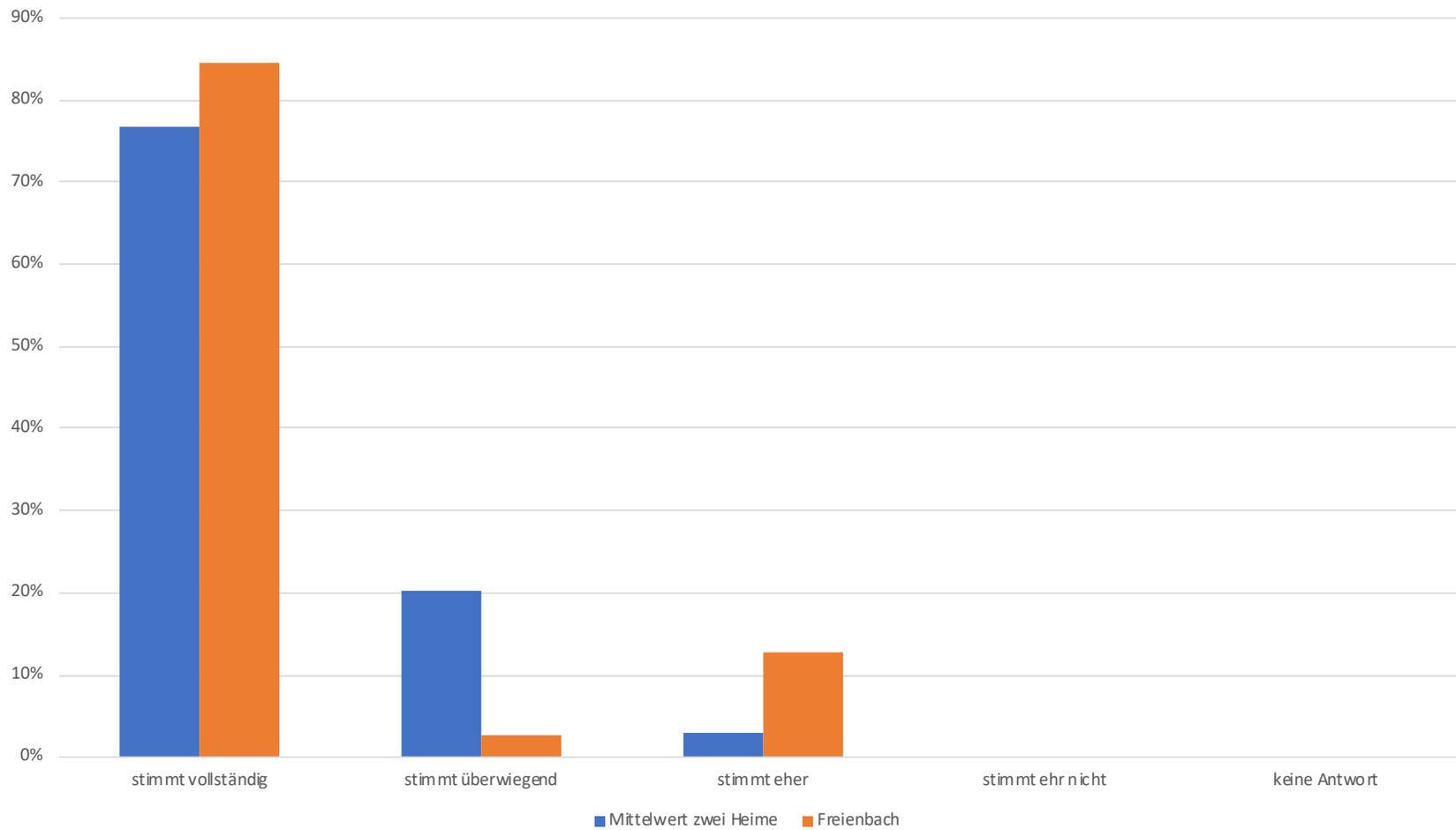
Q20. Leitung und Mitarbeiter gehen auf die Bedürfnisse ein.



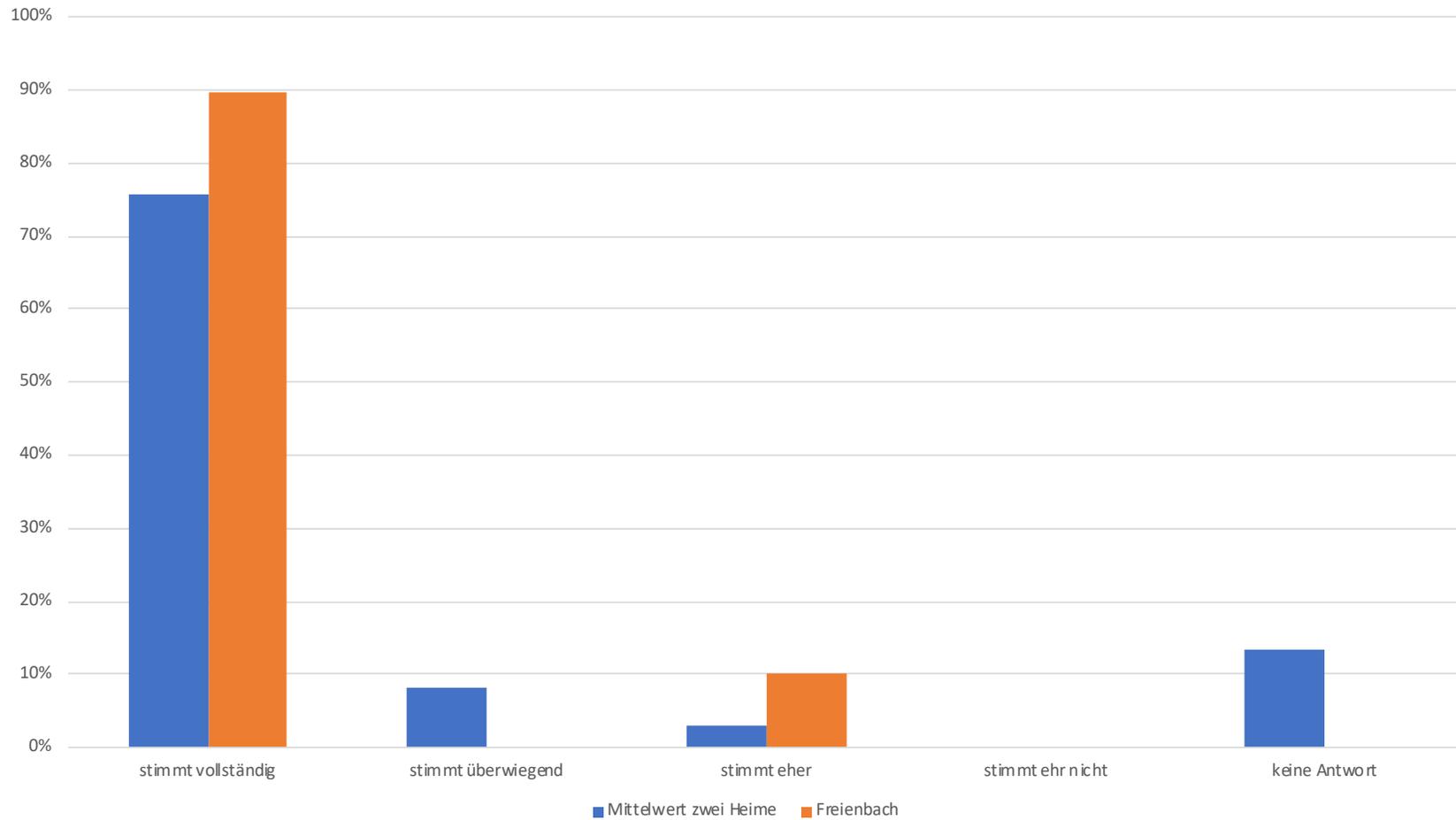
Q21. Im Heim herrscht allgemein ein respektvoller Umgang.



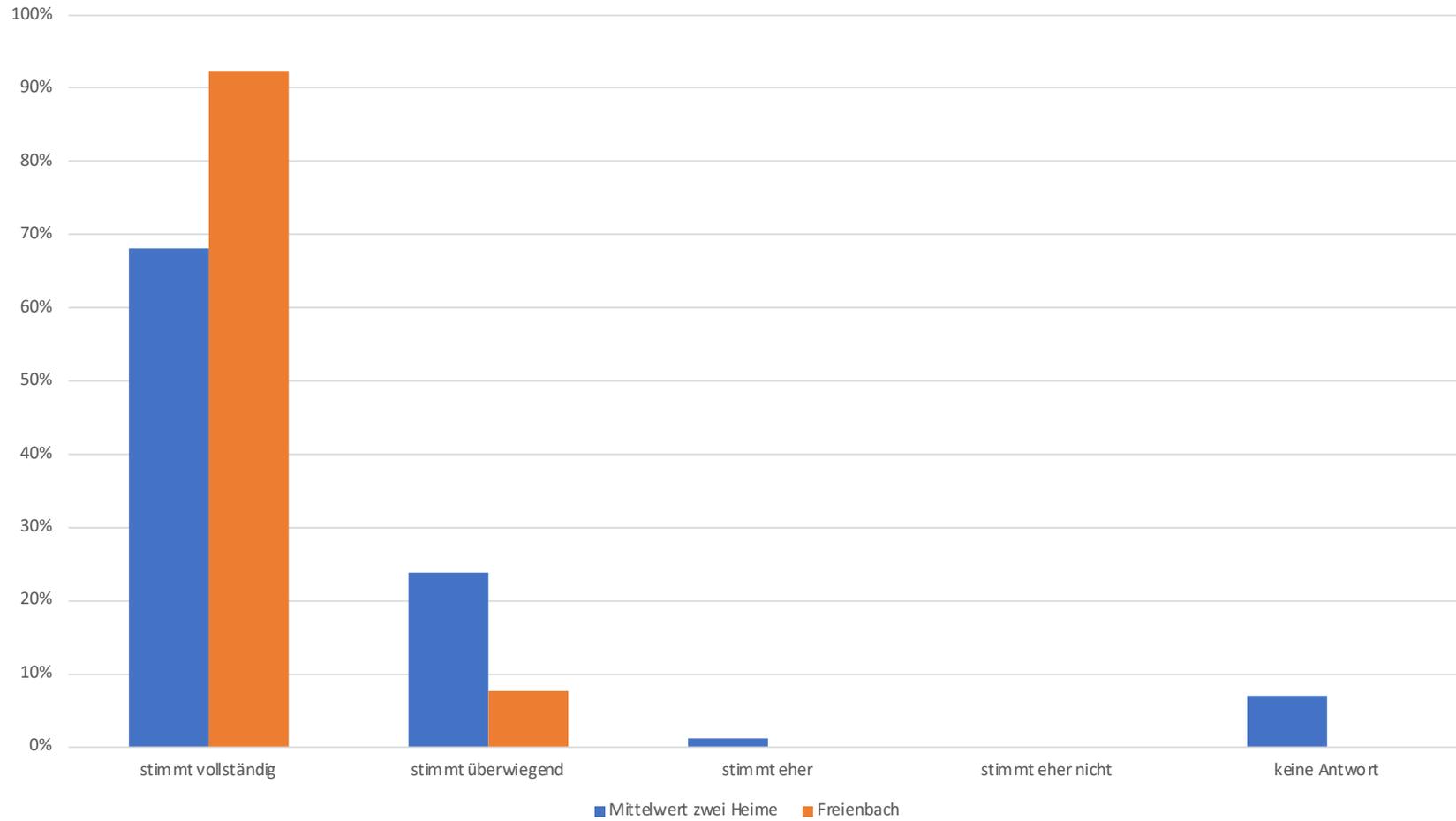
Q23. Das Pflegepersonal erlebe ich motiviert und hilfsbereit.



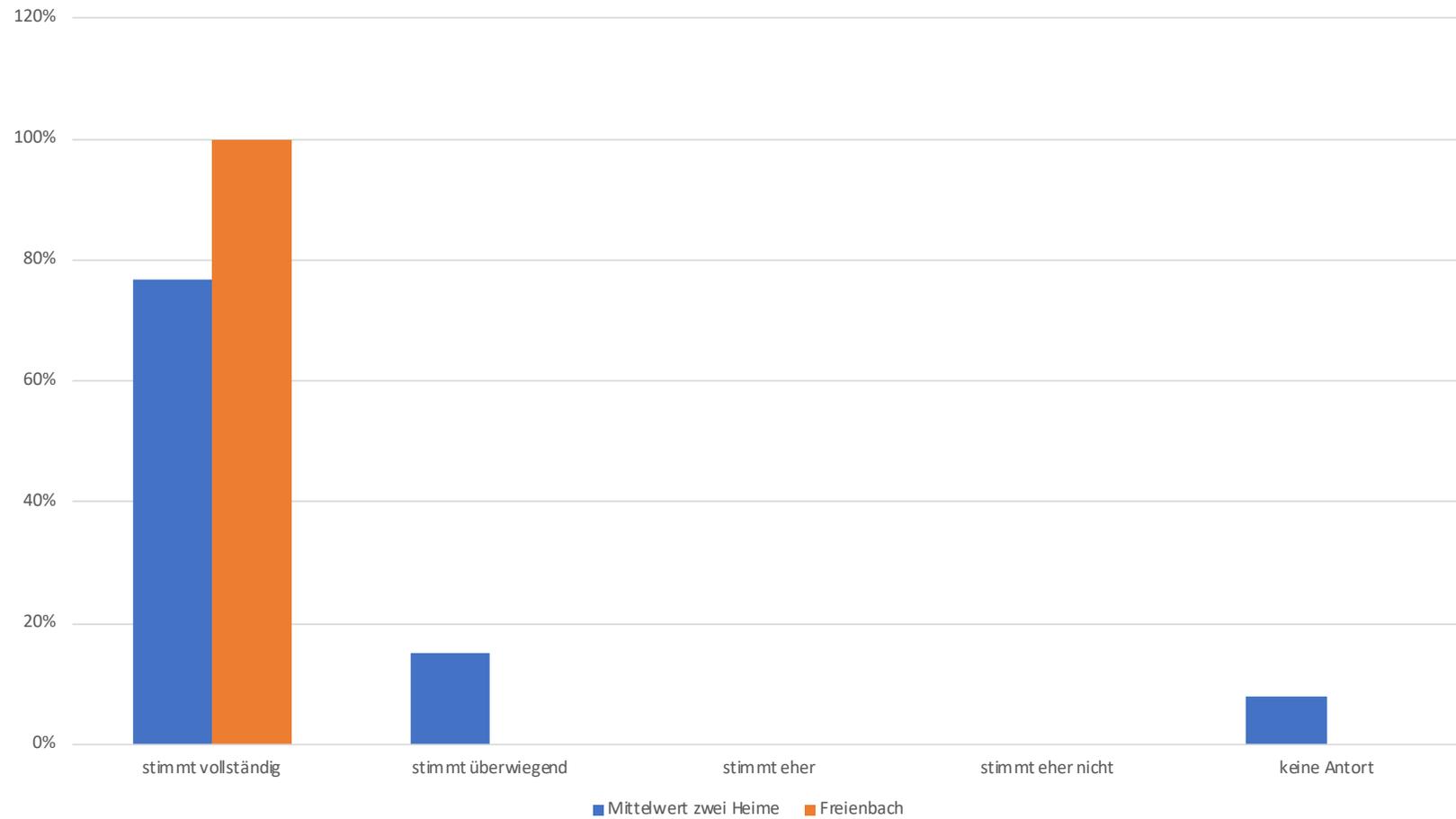
Q24. Ich werde fachkompetent betreut und gepflegt.



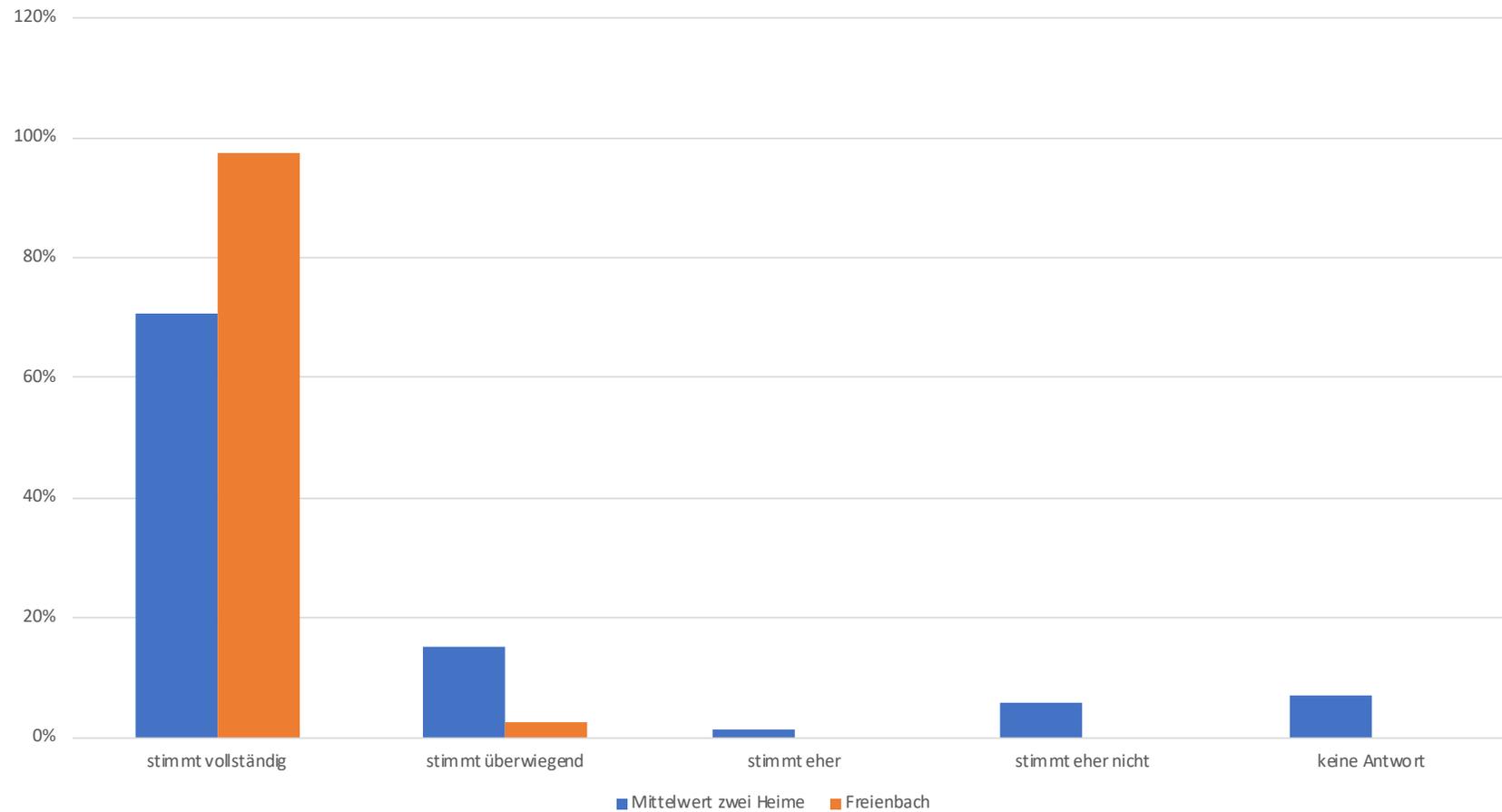
### Q25. Mit- und Selbstbestimmung ist möglich.



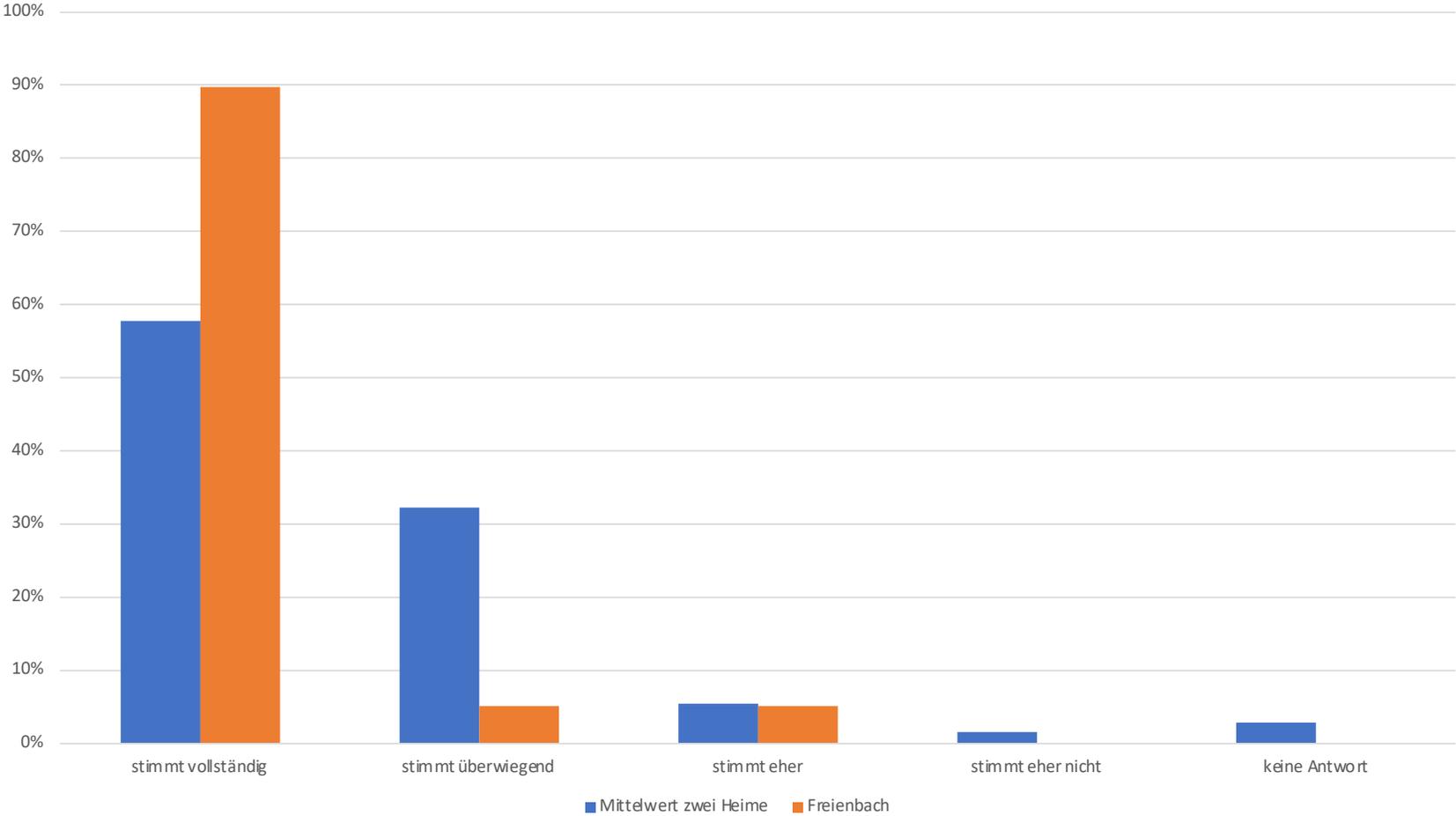
### Q26. Meine Privatsphäre wird respektiert.



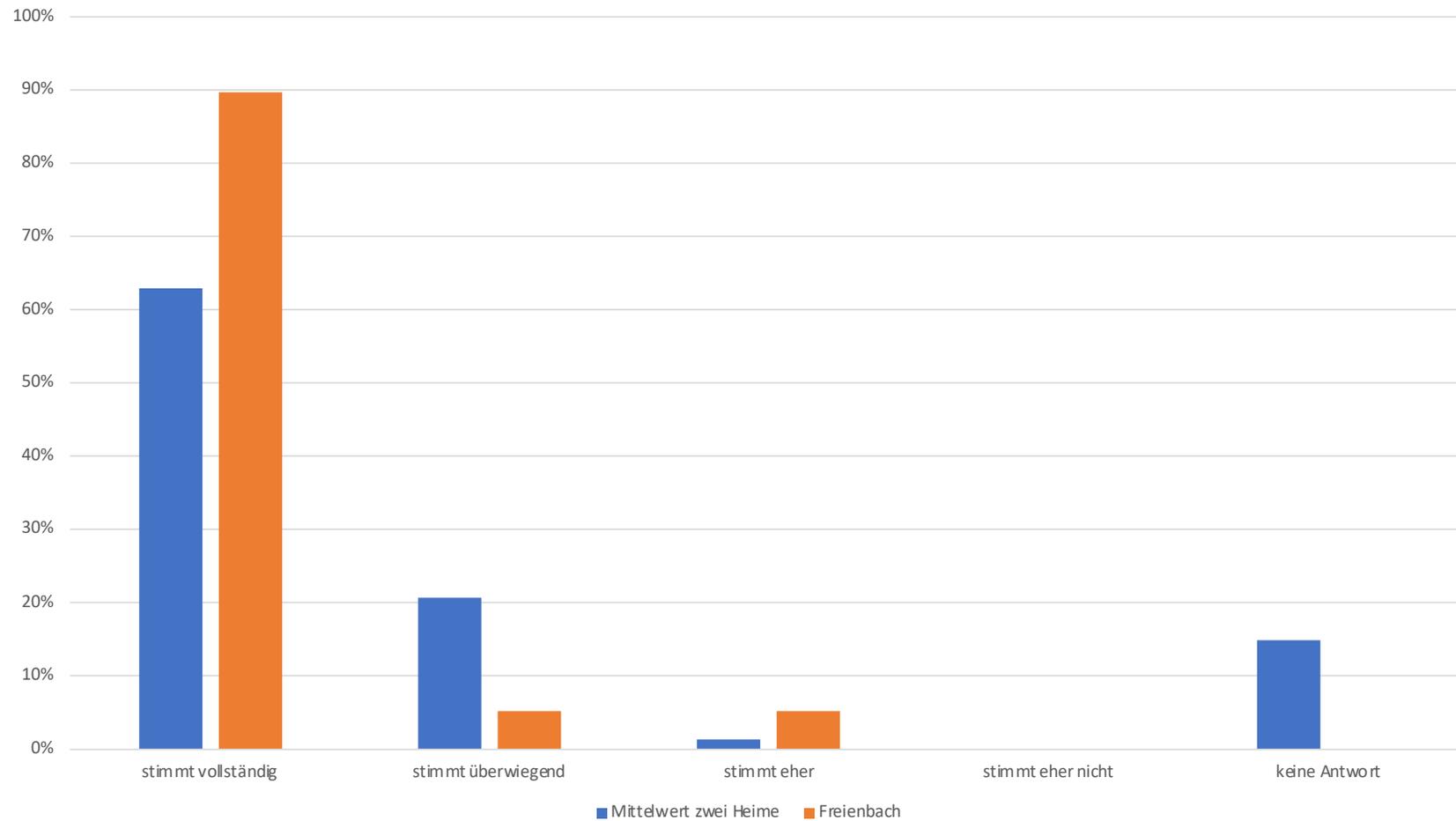
Q27. Die medizinische, ärztliche Versorgung ist garantiert, gut verfügbar und an meiner Gesundheitssituation angepasst.



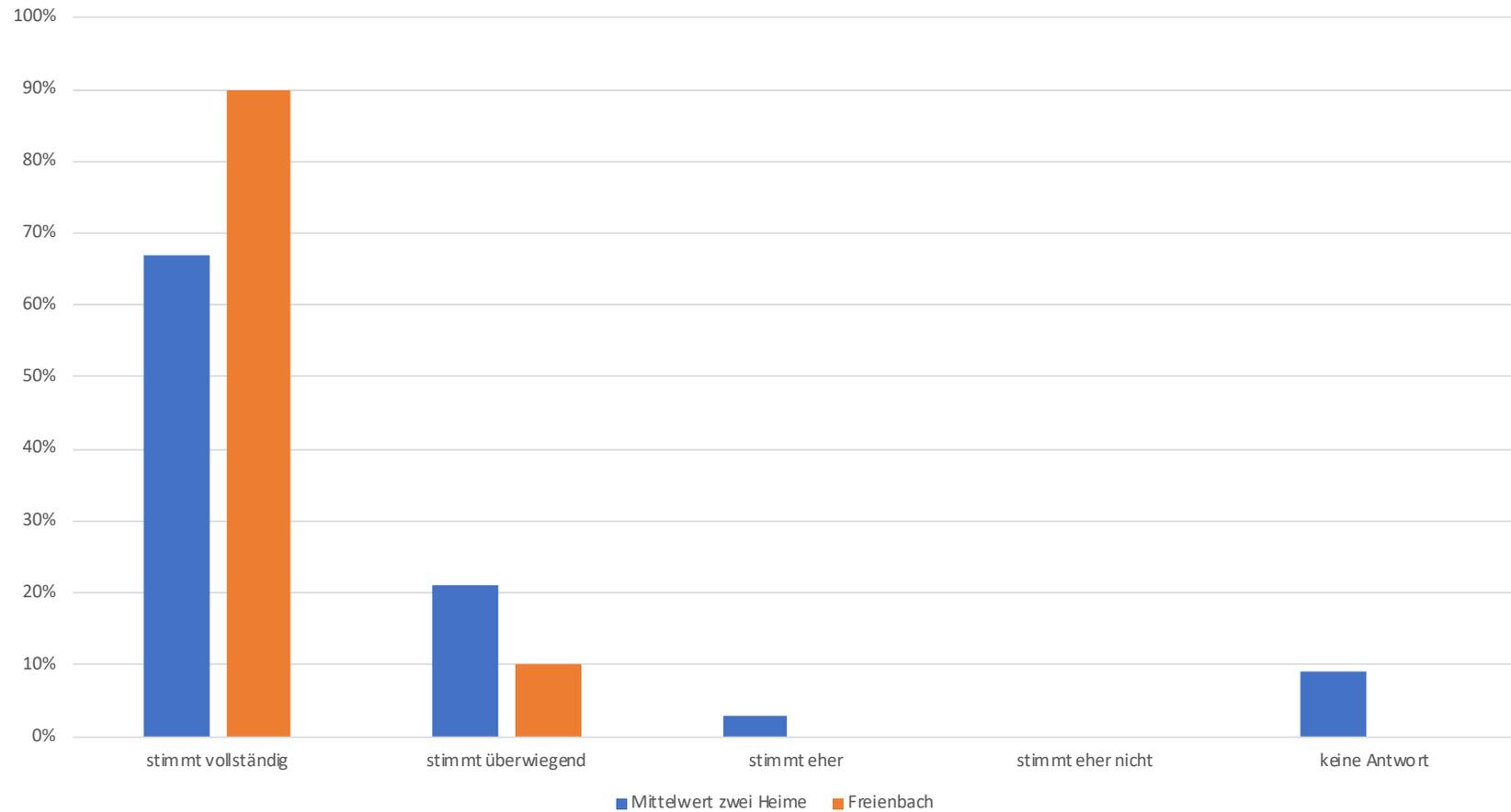
Q28. Das Pflegepersonal ist in nötiger Zeit erreichbar.



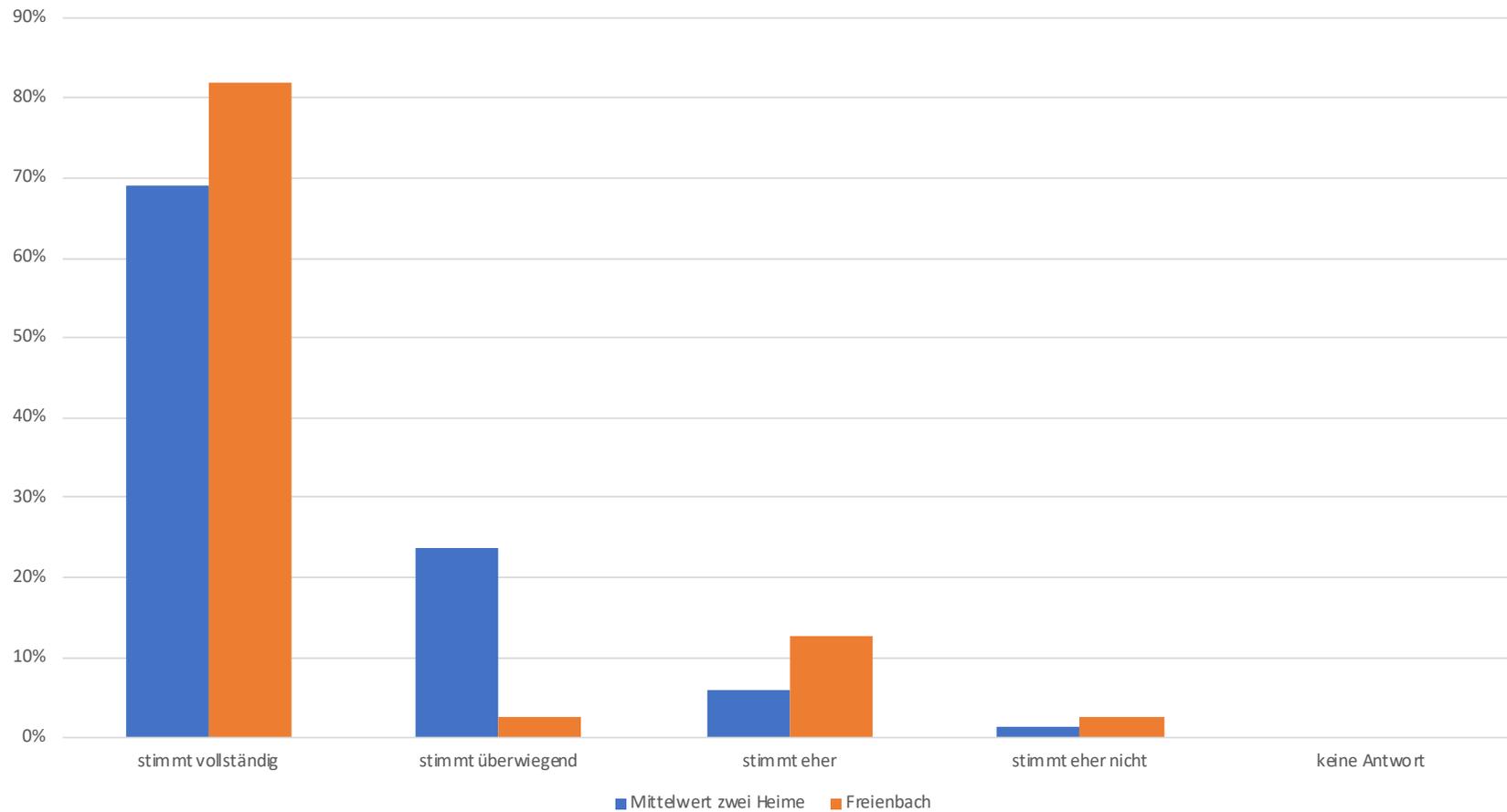
Q29. Das Pflegepersonal ist offen für Anregungen zur Verbesserung der Pflegequalität.



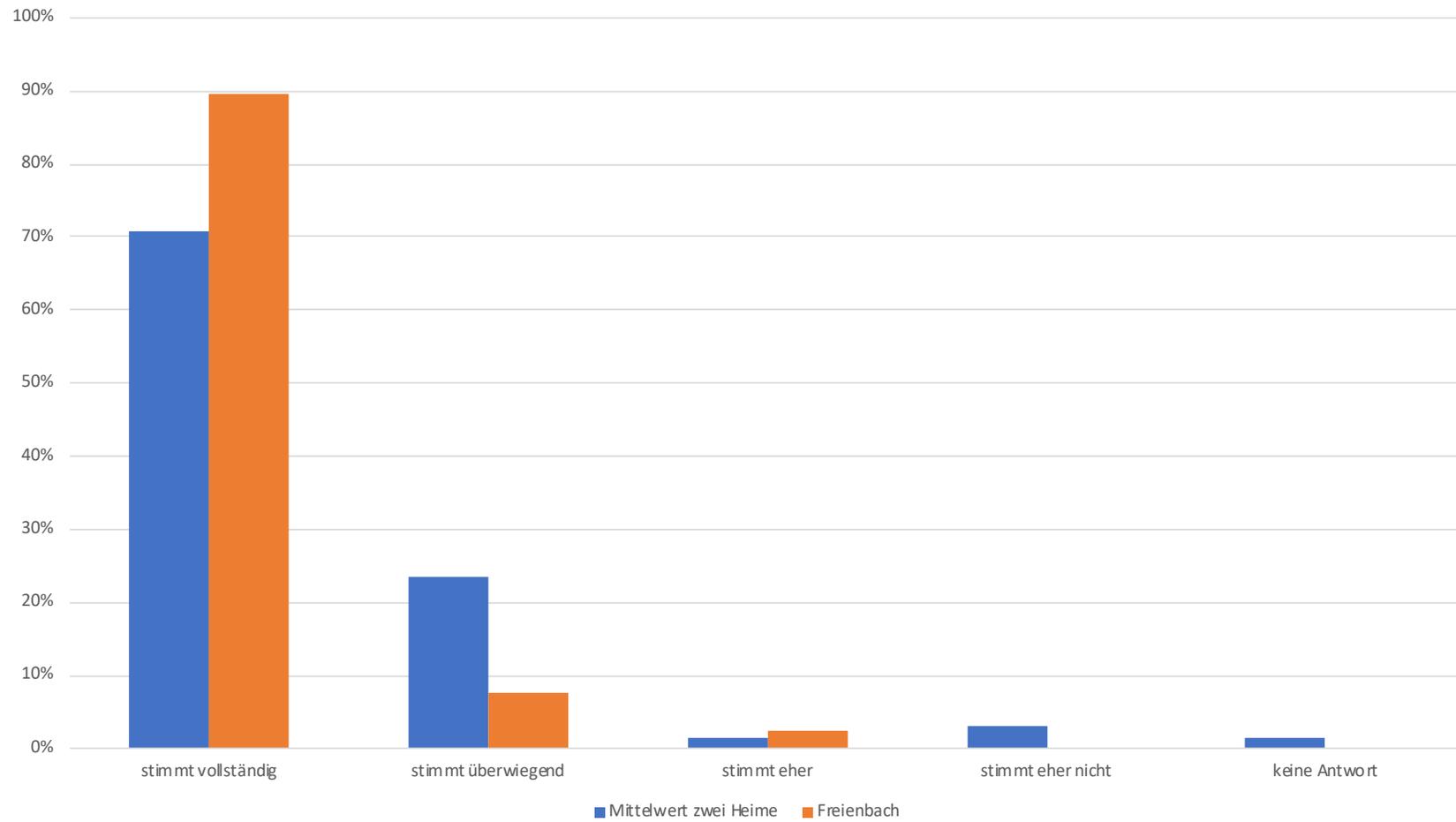
Q30. Das Angebot der Aktivierung entspricht den Möglichkeiten meiner Fähigkeiten und meine Wünsche werden berücksichtigt.



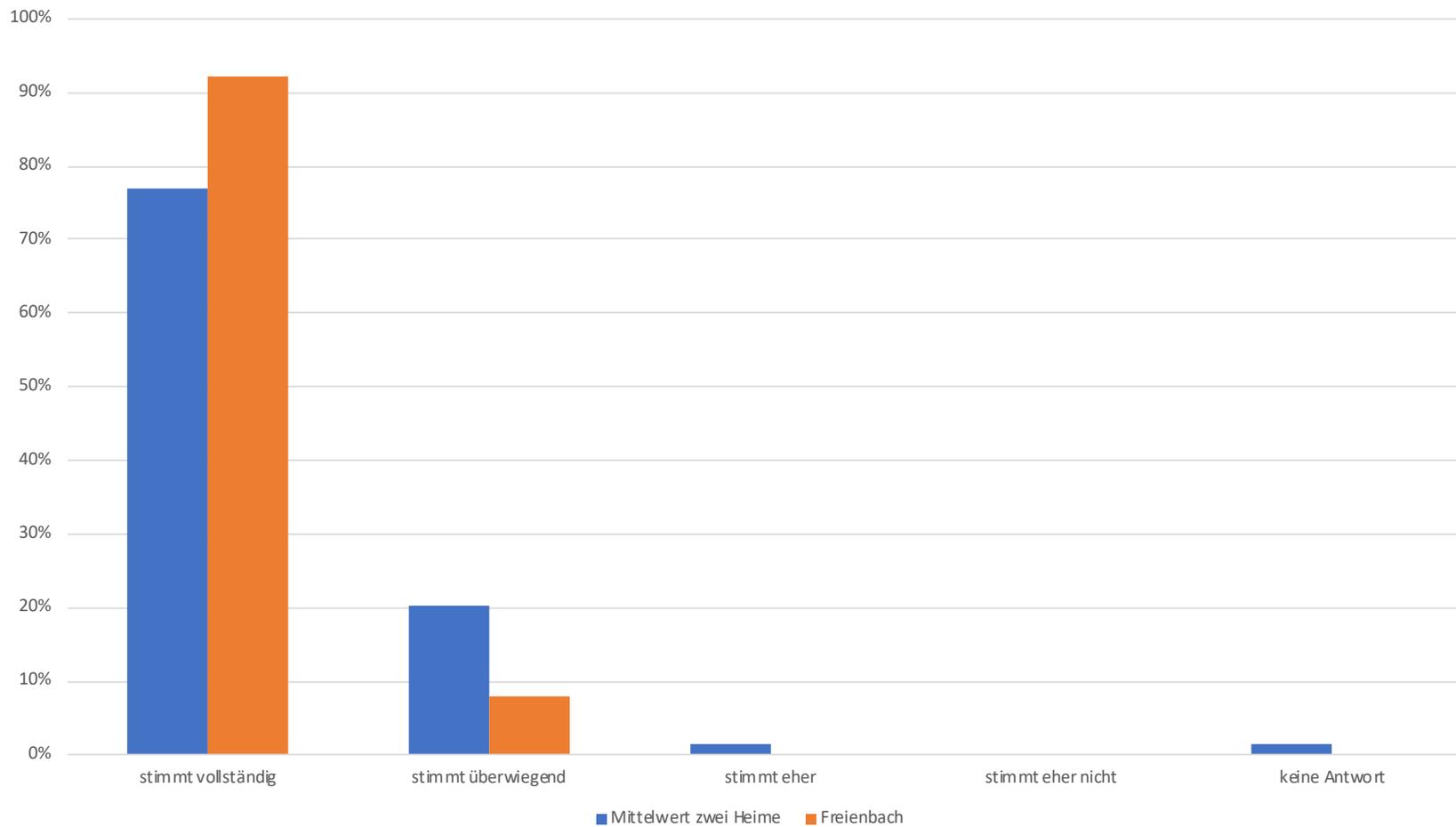
Q32. Das Menüangebot ist abwechslungsreich, ausgewogen und aus saisonal gerechten Produkten zubereitet.



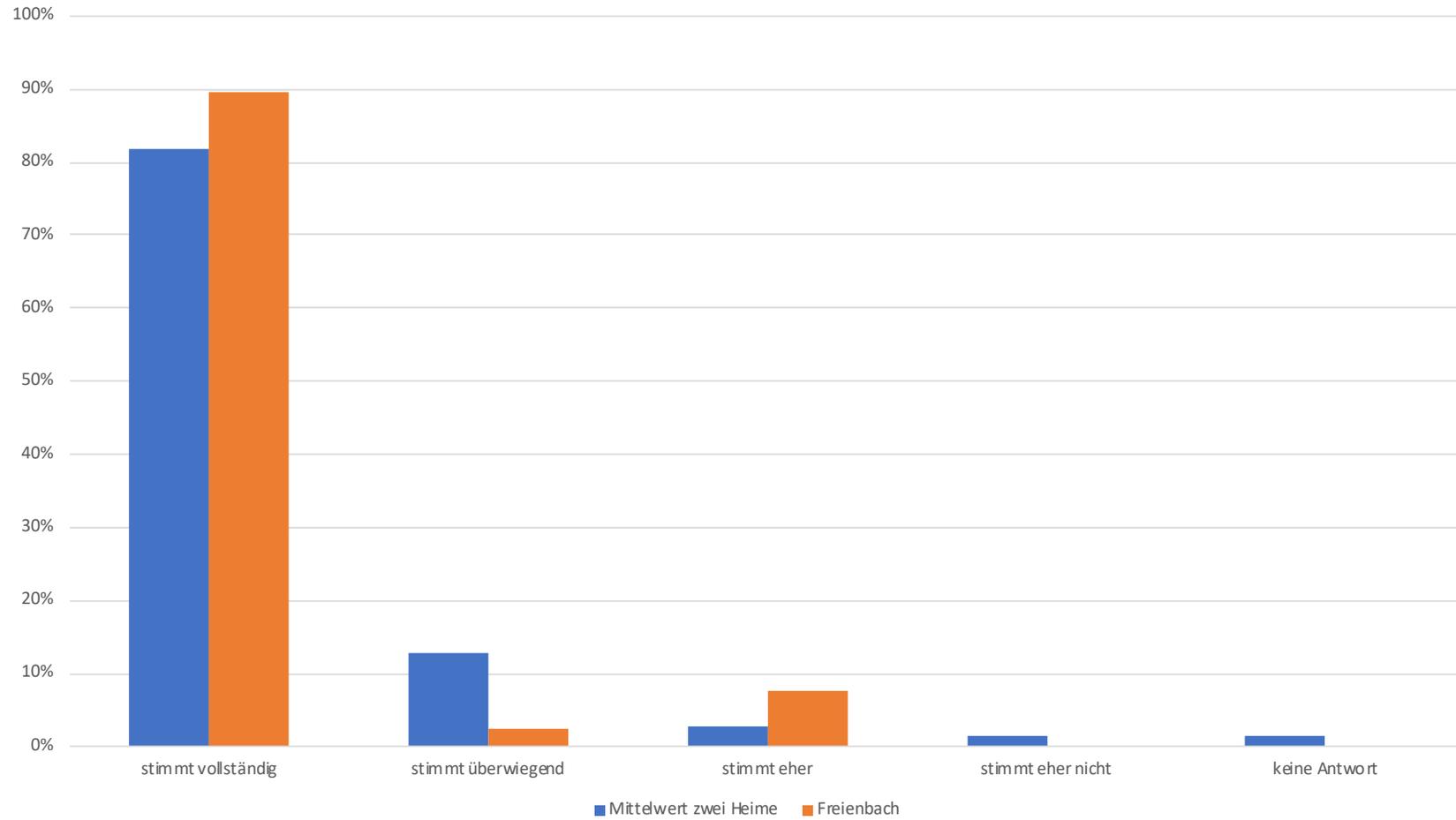
Q33. Auf individuelle Bedürfnisse und Wünsche wird beim Essen eingegangen.



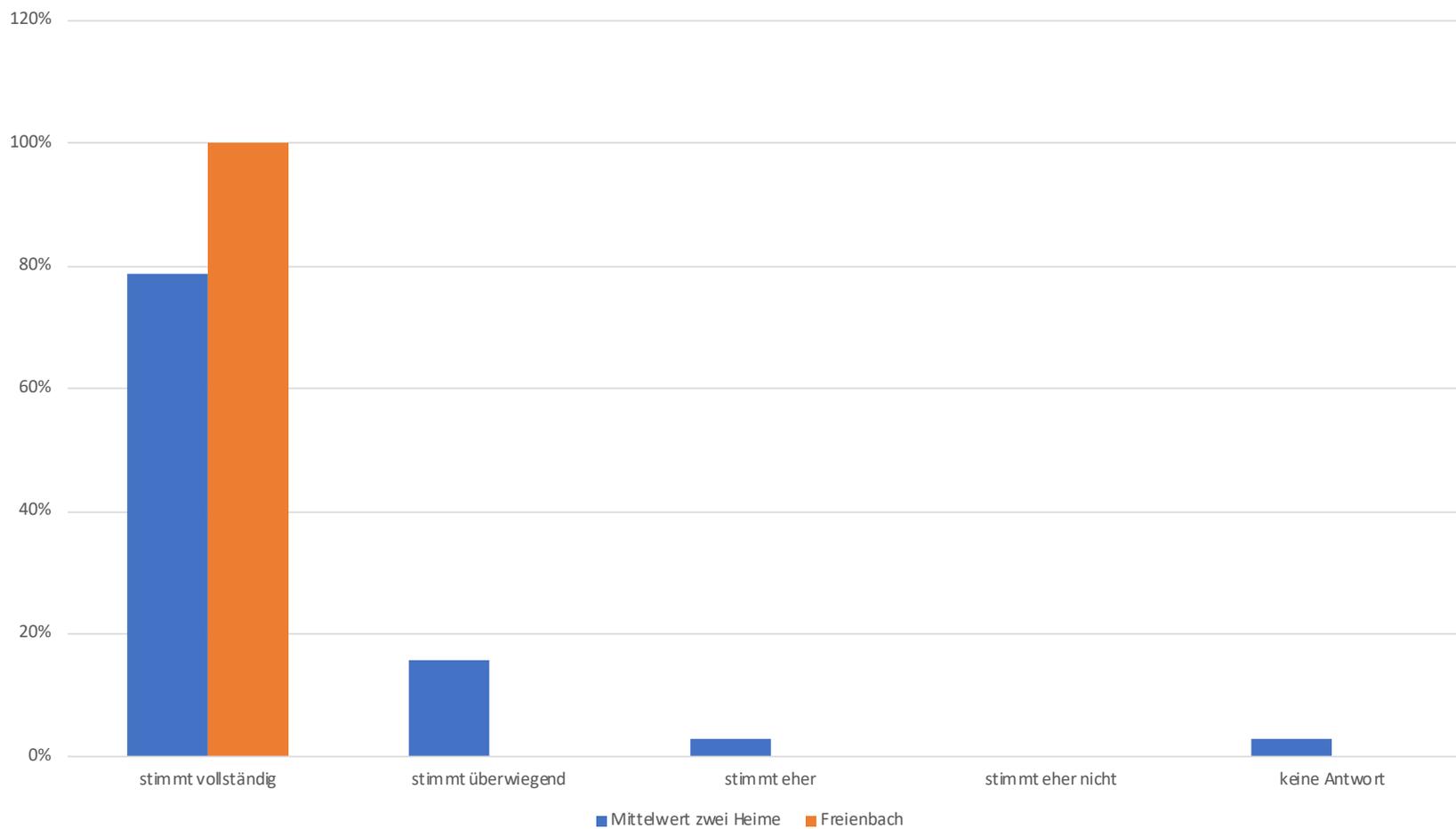
Q34. Das Essen ist schön angerichtet und gut abgeschmeckt.



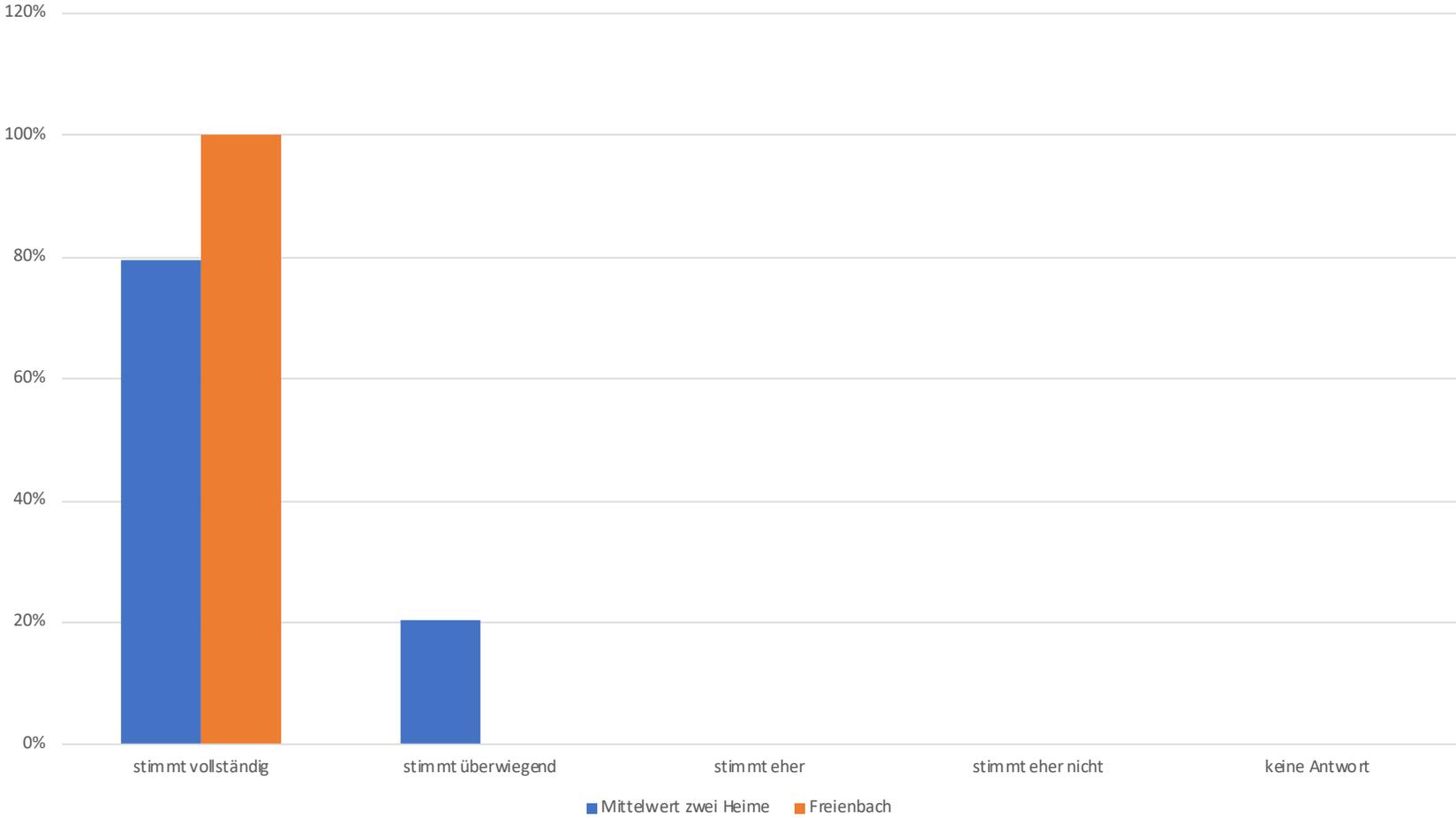
Q35. Die Essenszeiten entsprechen meinen Lebensgewohnheiten.



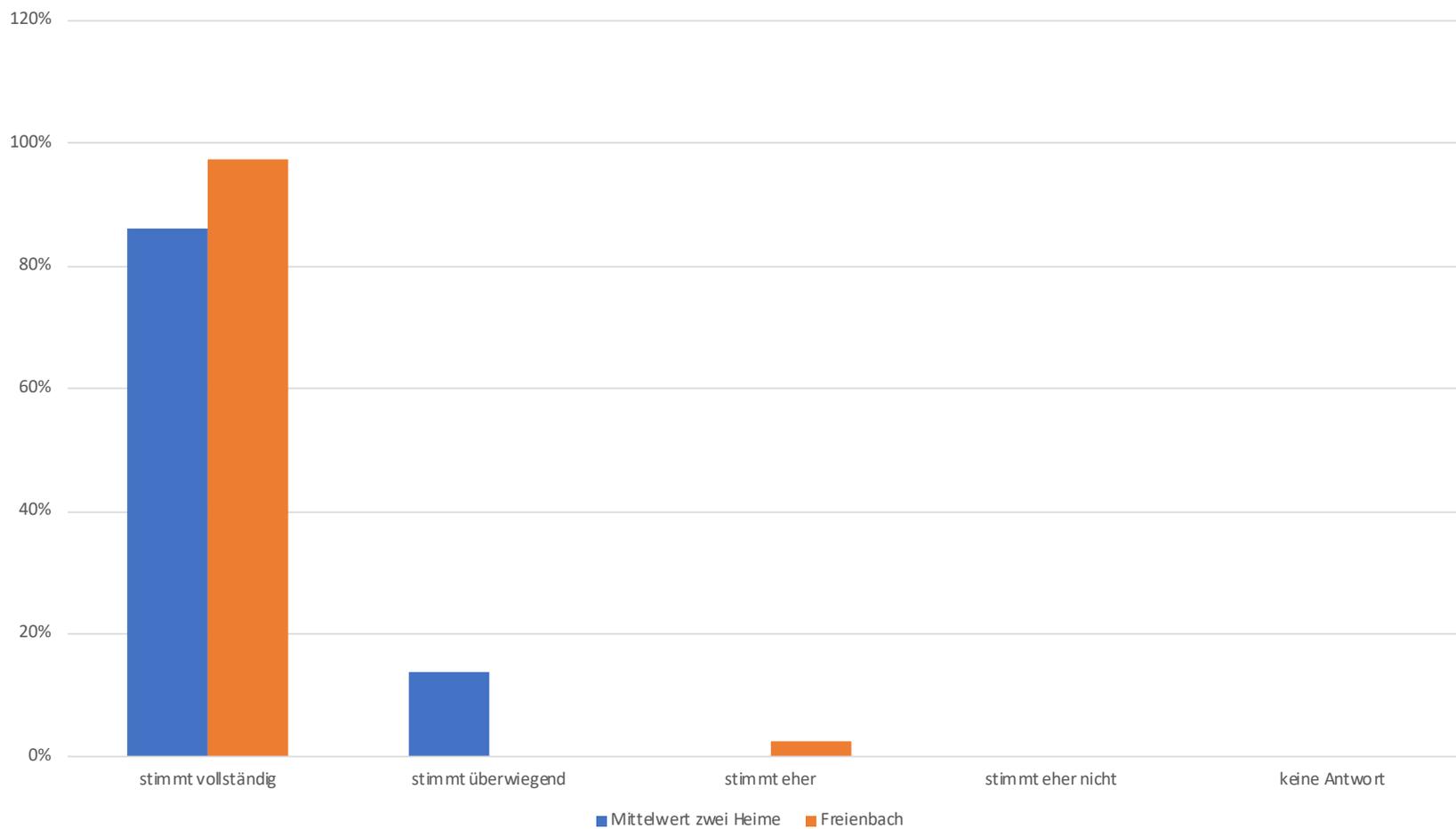
Q36. Die Öffnungszeiten der Cafeteria sind für meine Ansprüche passend.



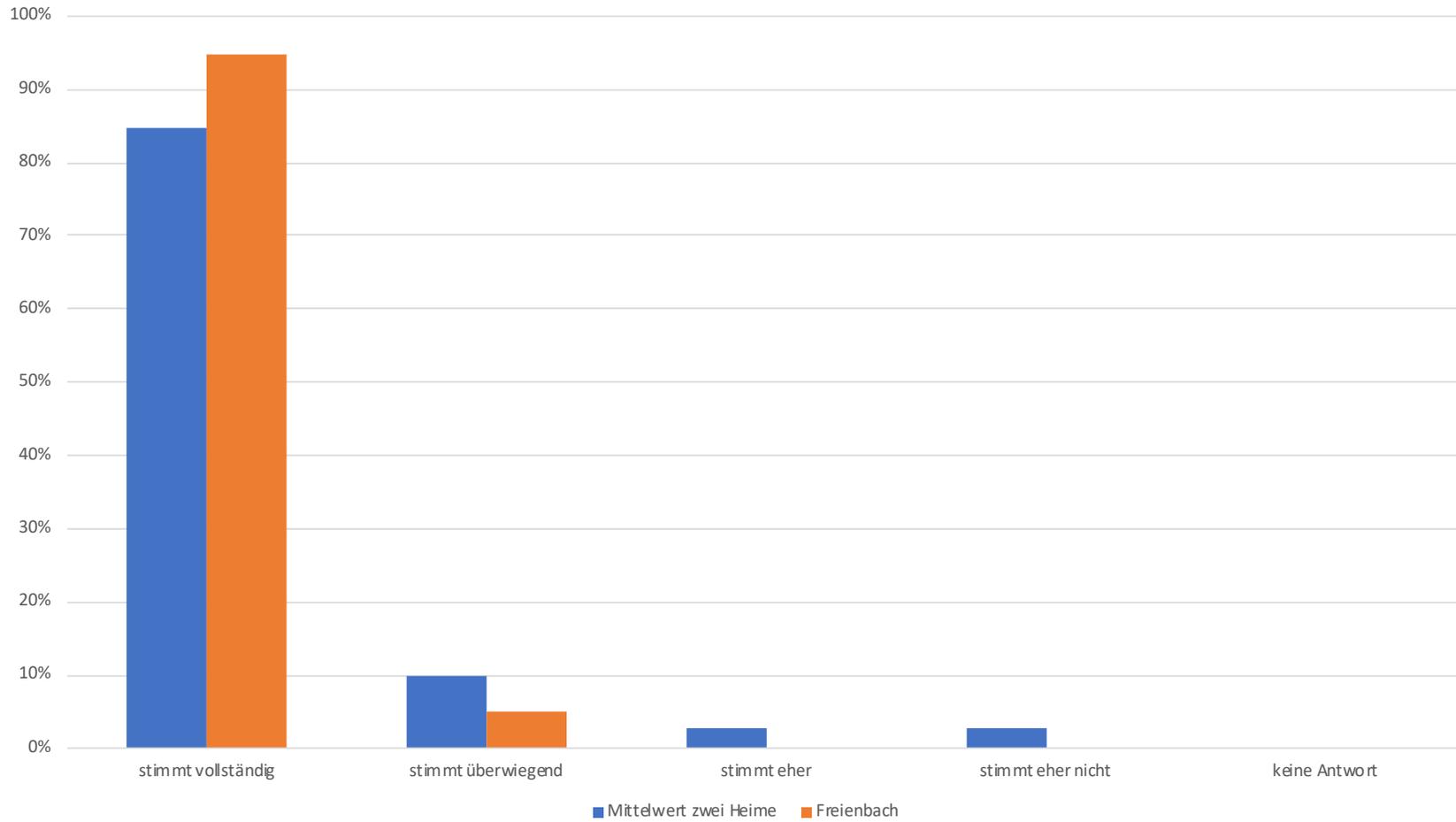
Q37. Die Gästebetreuung in der Cafeteria ist freundlich und gut.



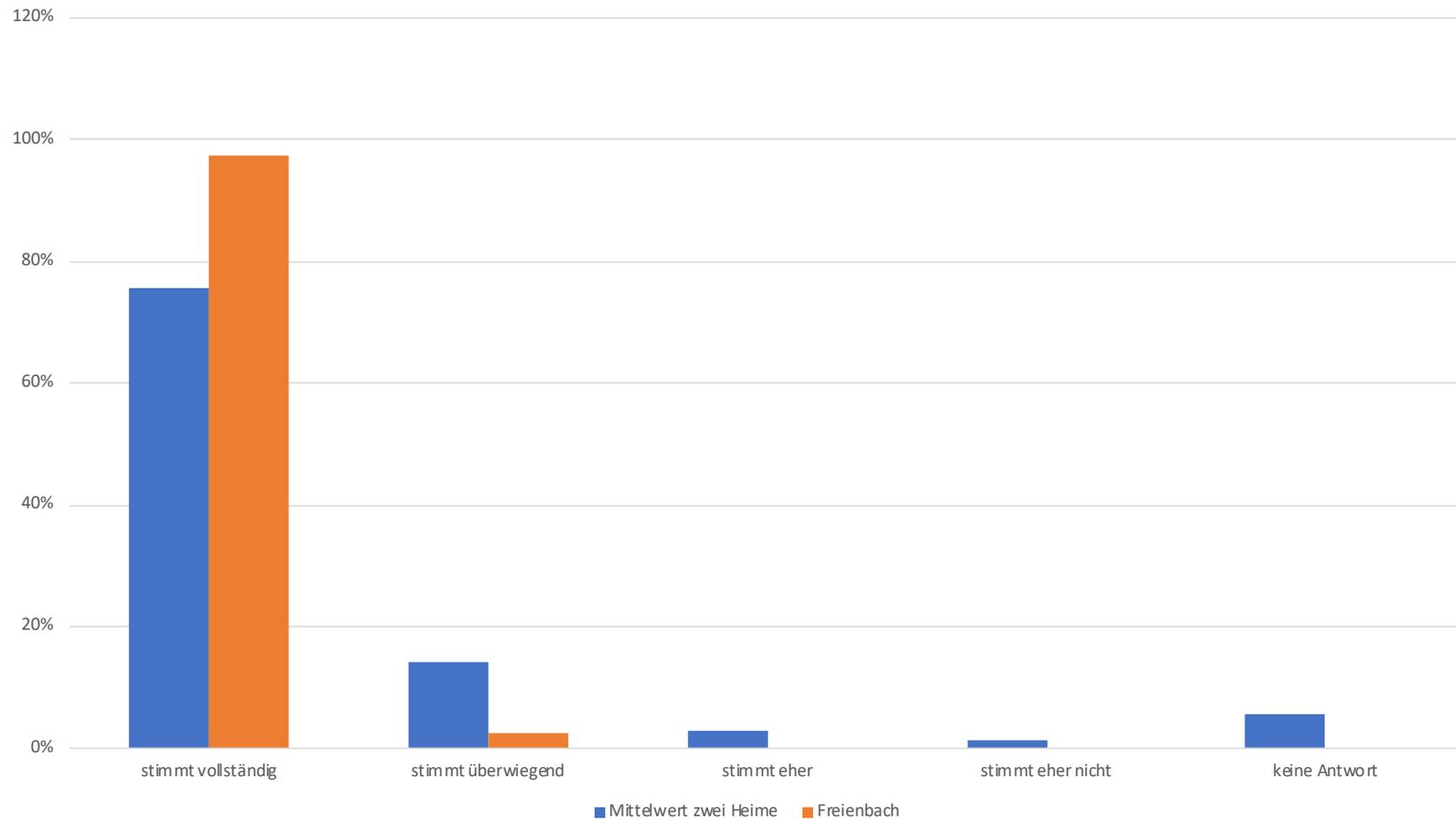
### Q38. Das Preis- / Leistungsangebot in der Cafeteria stimmt für mich.



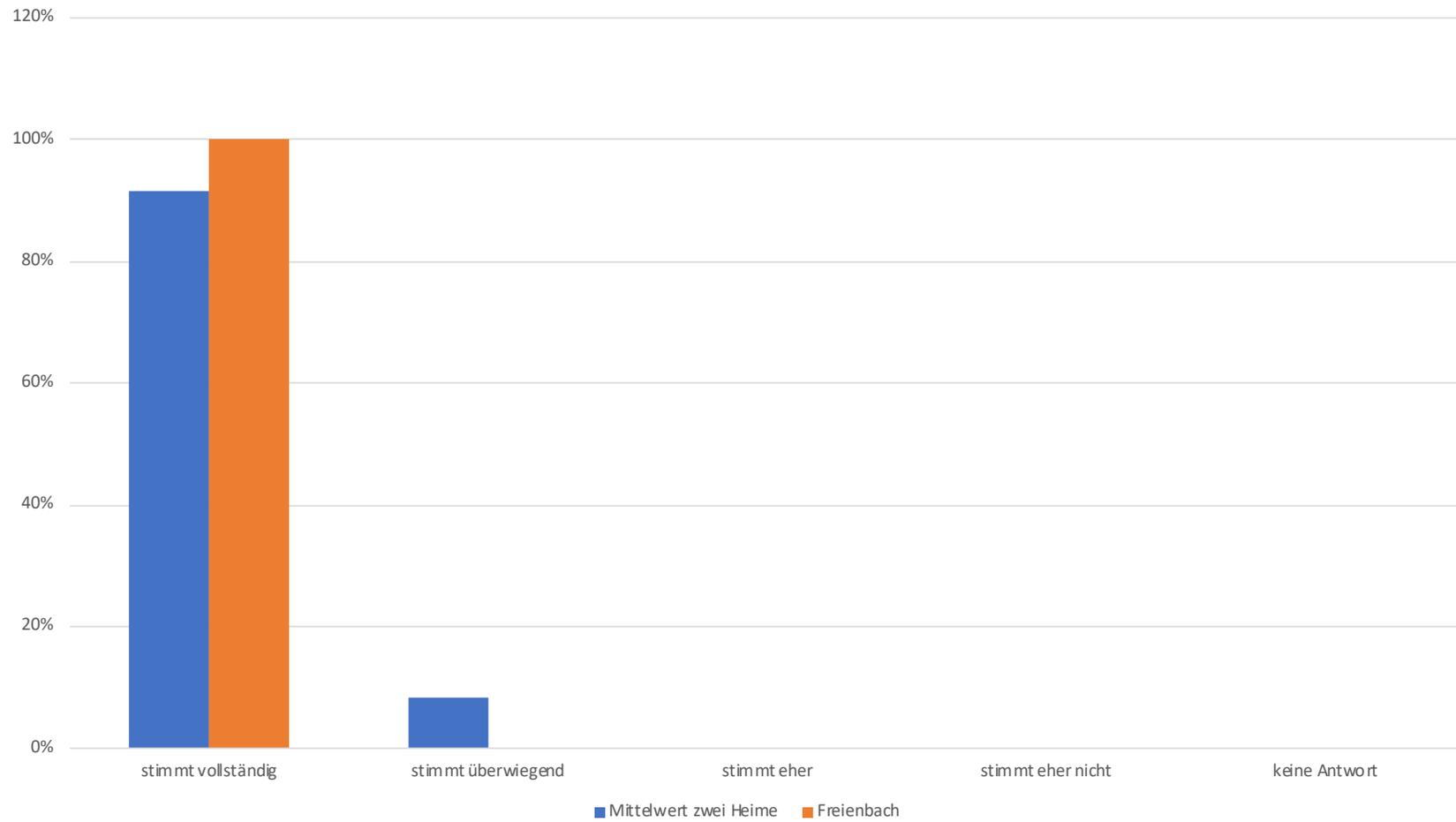
Q40. Die Zimmer der Bewohner werden sauber gereinigt.



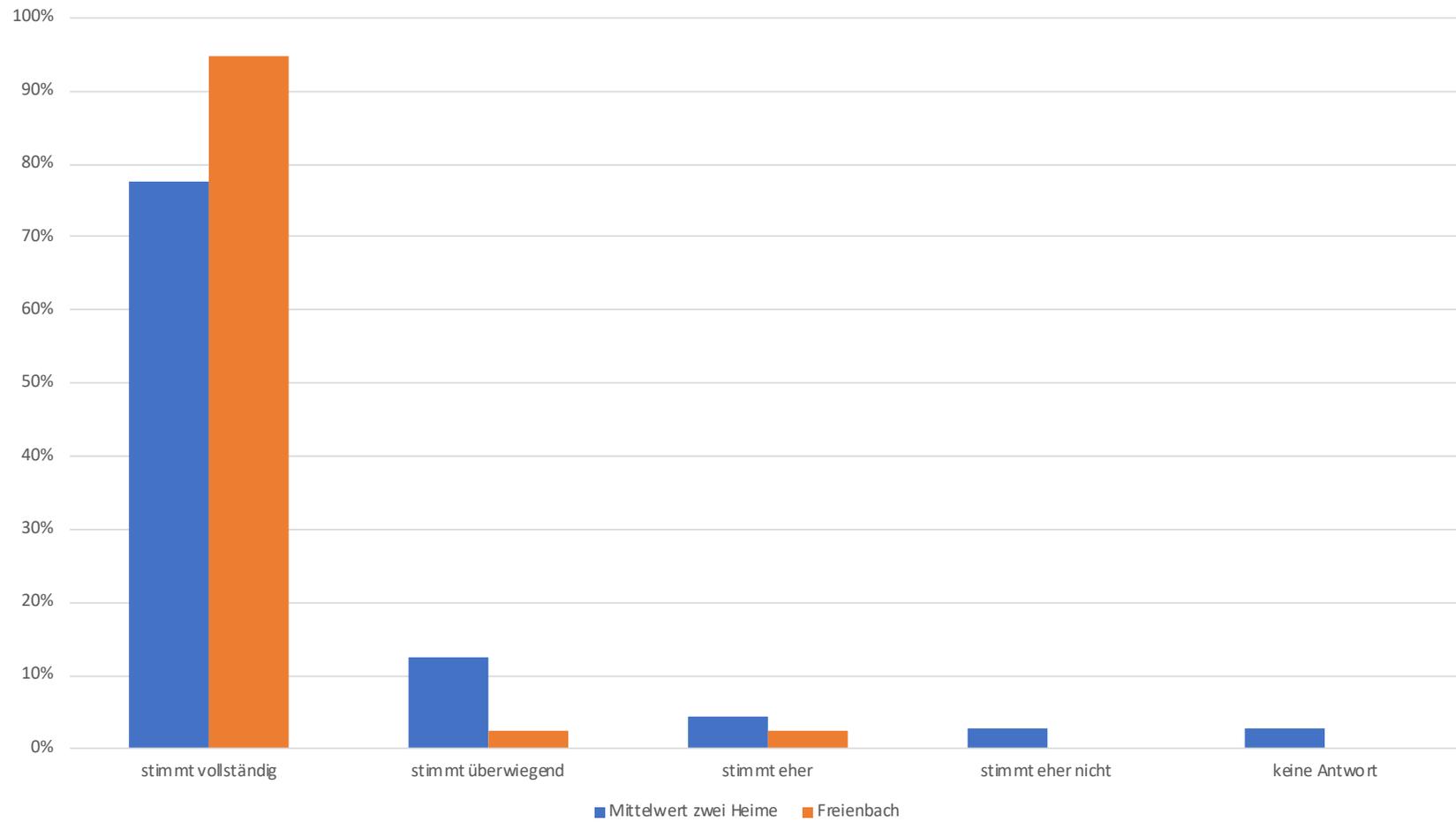
Q41. Der Reinigungsintervall ist passend.



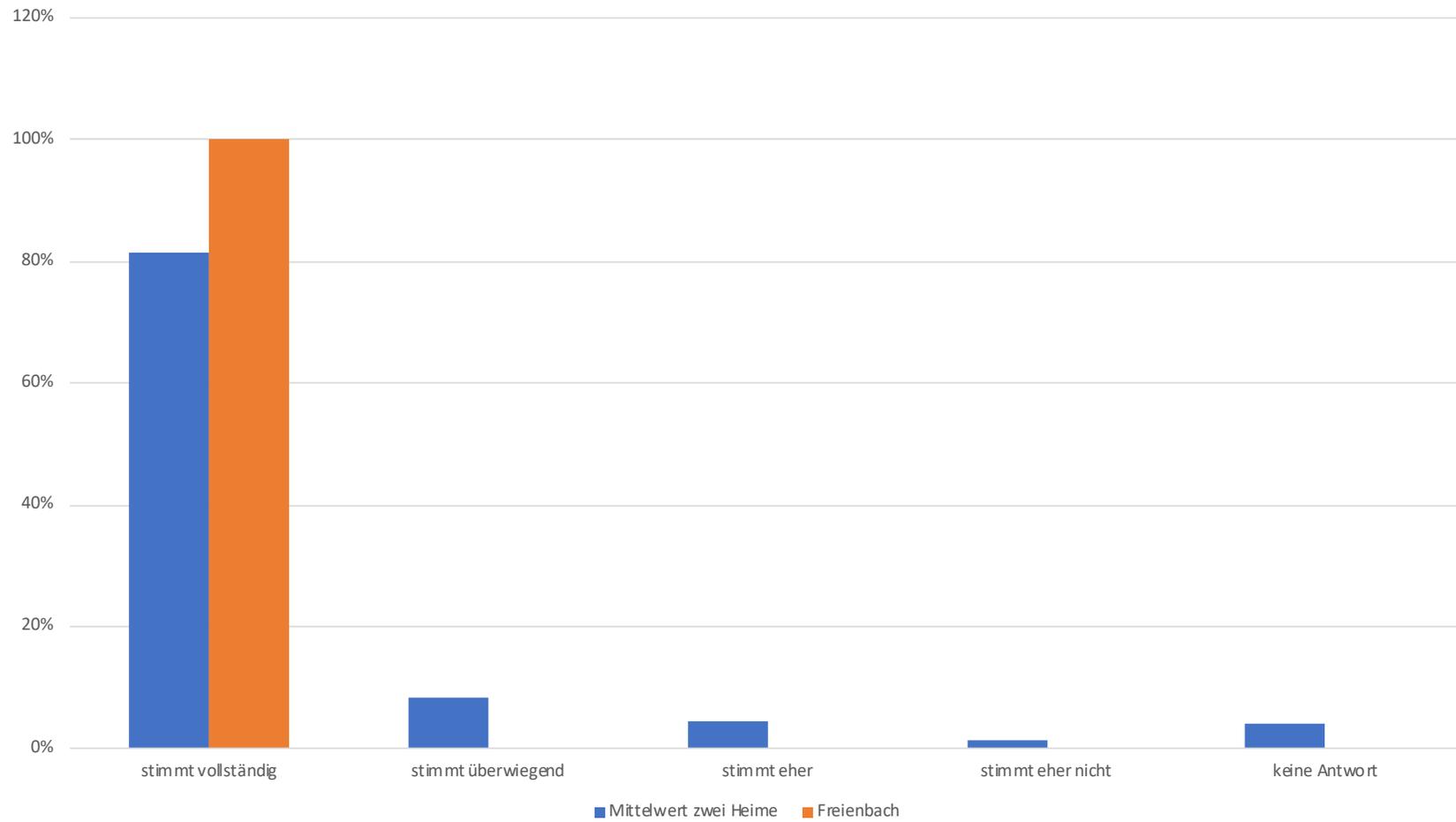
Q42. Die Sauberkeit in den öffentlichen Räumen ist gut.



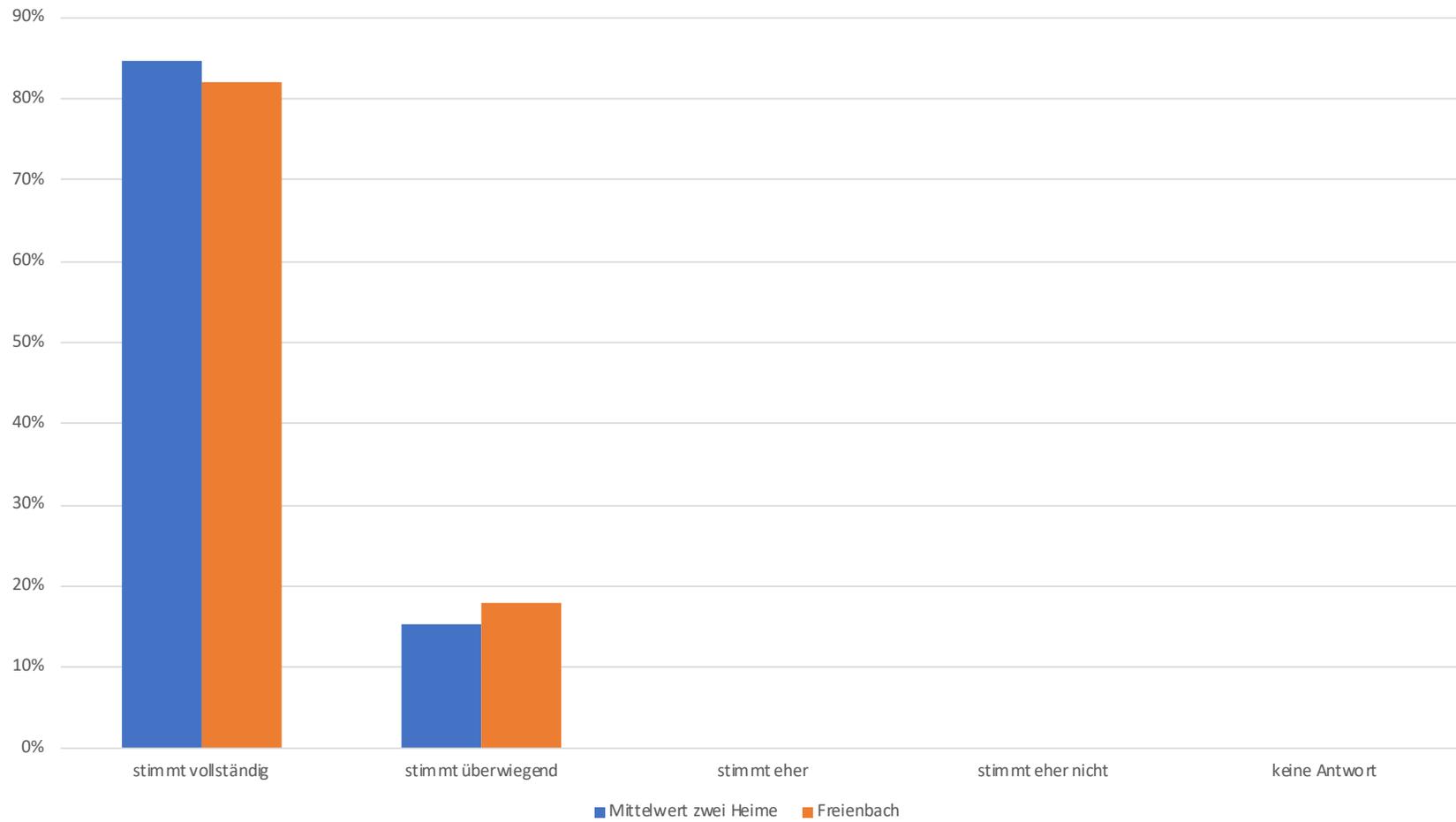
Q43. Die Wäsche wird sorgfältig gepflegt und ist sauber.



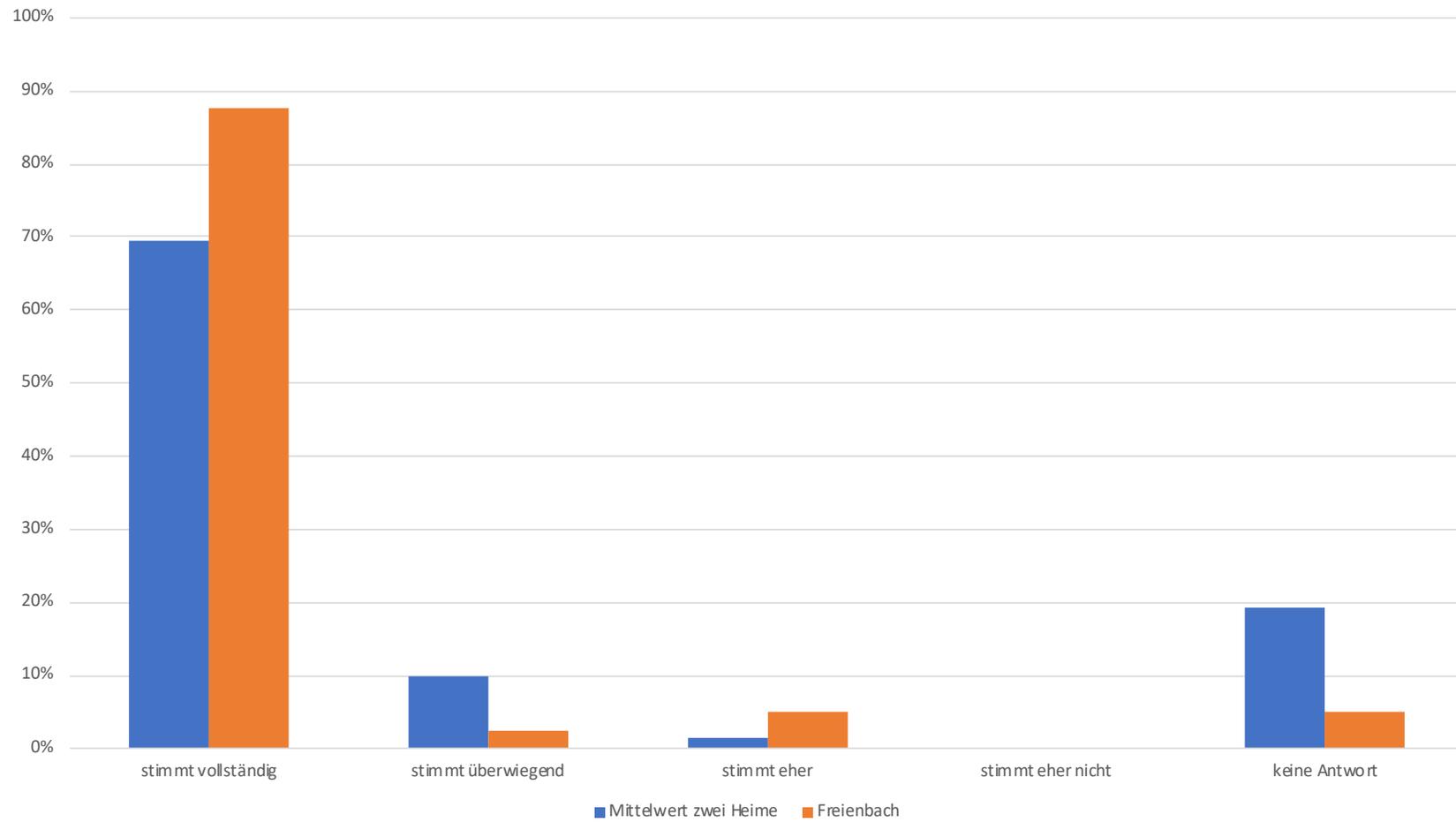
Q44. Es ist immer genügend saubere Wäsche vorhanden.



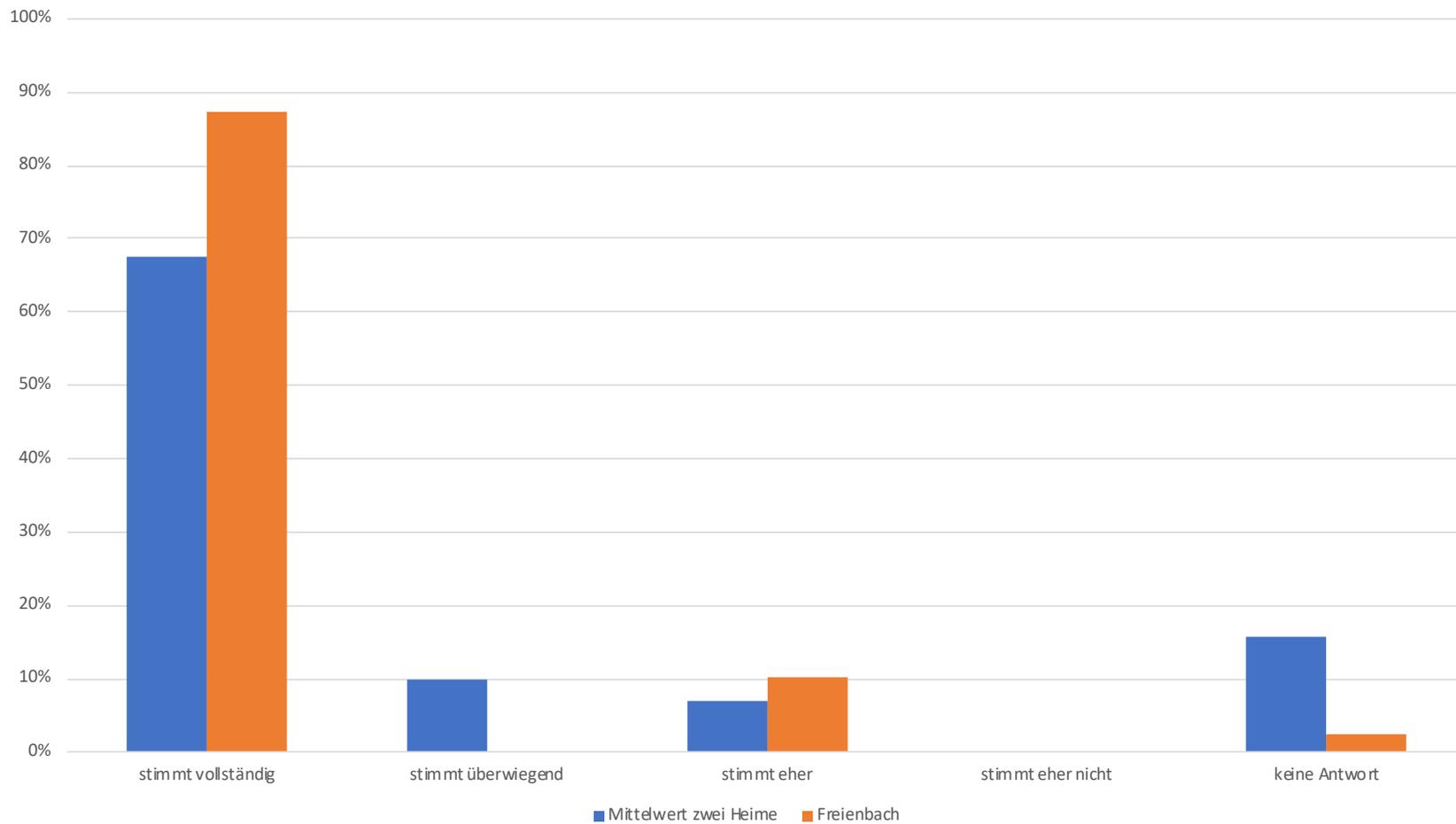
Q46. Die Atmosphäre im Heim empfinde ich als angenehm und freundlich.



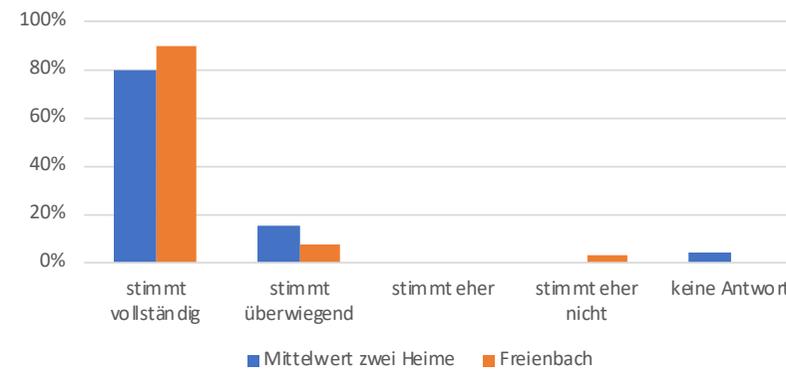
Q47. Die Tarife sind transparent und nachvollziehbar dargestellt.



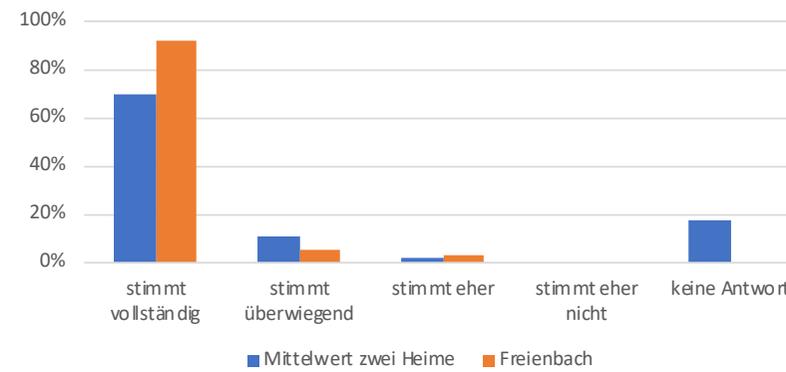
Q48. Das Preis- / Leistungsverhältnis stimmt für mich.



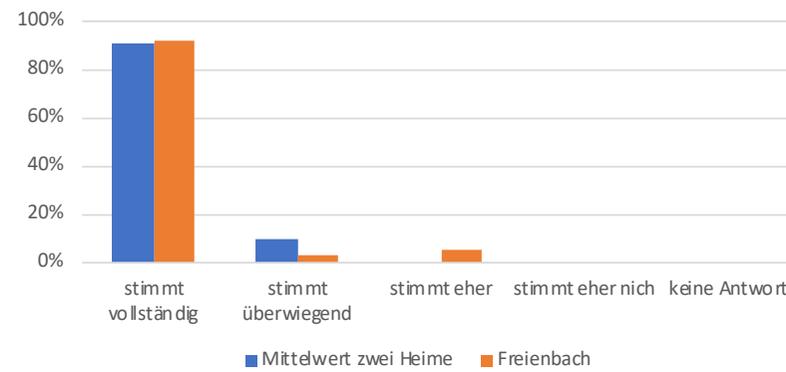
Q49. Infrastruktur und Ausstattung im Heim  
stimmen für mich.



Q50. Das Heim erlebe ich so, wie es sich nach Aussen präsentiert.



Q51. Das Heim würde ich jederzeit weiterempfehlen.



Q52. Das Heim erlebe ich als Ort, wo Menschenwürde einen hohen Stellenwert einnimmt.

