

Seniorenzentrum Egenhofen - Kundenbefragung 2013

Die Zufriedenheit unserer Kunden in den 22 Seniorenzentren des AWO Bezirksverbandes Oberbayern e.V. steht für uns im Vordergrund. Bei der Pflege und Betreuung von Senioren ist unser Ziel weiterhin ein qualitativ hochwertiges Angebot anzubieten. Vor diesem Hintergrund haben wir eine unabhängige Kundenbefragung im Januar 2013 bei der Olav Sehlbach Beratung zusammen mit der Paul Hartmann AG beauftragt.

Die Auswertungen stellen wir in Auszügen vor. Die graphische Darstellung der Befragungsergebnisse können Sie im angefügten Link einsehen.

Für das Seniorenzentrum in Egenhofen zeigte die Auswertung der Befragung der BewohnerInnen und Angehörigen, dass die Zufriedenheit mit den erbrachten Leistungen über dem Durchschnitt aller bisher durchgeführten Befragungen liegt.

Eine differenziertere Betrachtung der einzelnen Themenbereiche zeigt in welchen Bereichen des Seniorenzentrums besondere Stärken und Schwächen liegen. Die Stärken sehen wir gerne als Lob für die engagierte Arbeit unserer MitarbeiterInnen sowie der Ehrenamtlichen in unserer Einrichtung. Die aufgezeigten Schwächen möchten wir als Anregung für weitere Verbesserungspotentiale nutzen.

Folgende Themenbereiche wurden bei der Kundenbefragung erfasst:

1. Erste Eindrücke, Atmosphäre
2. Pflege und Hauswirtschaft
3. Information und Allgemeines

1. Erste Eindrücke, Atmosphäre

Der Volksmund sagt, „der erste Eindruck zählt“. Wie wirkt eine Einrichtung? Fühlt man sich willkommen? Wird man beraten und erhält Hilfe? Solche Fragestellungen greift der erste Themenbereich der Kundenbefragung auf.

Wir freuen uns, dass die Ergebnisse der Befragung zeigen, dass Besucher in Egenhofen den Eindruck haben, dass Ihnen gut geholfen wurde als sie einen Pflegeplatz suchten.

Handlungsbedarf besteht in Bezug auf den Umgang mit Verbesserungsvorschlägen. Wir werden prüfen wie eine offene Haltung gegenüber Verbesserungsvorschlägen in unserer Einrichtung besser etabliert und auch den Bewohnern und Angehörigen vermittelt werden kann.

2. Pflege und Hauswirtschaft

Die Fragen zum Bereich Pflege erfassen im Schwerpunkt nicht die pflegfachliche Qualität in Bezug auf einzelne pflegerische Tätigkeiten, sondern betrachten die

Schnittstelle zum Bewohner, mit Fragen ob Abläufe erklärt werden und ob Mitarbeiter auch mal für ein kurzes Gespräch Zeit haben.

Eine Frage betrifft den respektvollen Umgang mit Bewohnerinnen und Bewohnern, was aus unserer Sicht ein besonders wichtiger Punkt ist. Eine von Respekt geprägte Haltung im Umgang miteinander ist die Grundlage für ein angemessenes Miteinander und muss die Arbeitsweise im Seniorenzentrum prägen.

Eine gute Hauswirtschaftliche Versorgung trägt wesentlich zum persönlichen Wohlbefinden bei. Fragen zur Sauberkeit, zum Essen und Trinken, sowie dem Service der Wäscheversorgung widmen sich dieser Thematik.

Im Seniorenzentrum Egenhofen wird der wohnliche Eindruck des Hauses von den Befragten sehr gelobt.

Ein respektvoller Umgang wird in der Einrichtung gepflegt.

Die Abläufe in der Pflege sollten Bewohnern und Angehörigen noch besser erläutert werden. Mit dieser Kritik werden wir uns auseinandersetzen und Möglichkeiten zur Verbesserung erarbeiten.

3. Information und Allgemeines

Werden genügend Aktivitäten angeboten? Erfahre ich rechtzeitig von allen Ereignissen? Viele Fragen und Informationen bestimmen den Alltag in einem Seniorenzentrum. Mit Aushängen und Informationstafeln versucht jede Einrichtung Informationen an BewohnerInnen, Angehörige sowie MitarbeiterInnen weiterzugeben. Die MitarbeiterInnen sind gehalten für Fragen und Anliegen der BewohnerInnen und deren Angehörigen zur Verfügung zu stehen. Spezielle Informationsveranstaltungen sollen Fragen zu Themenbereichen, wie die Patientenverfügung, klären helfen.

Bewohner und Angehörige haben den Eindruck, dass das Seniorenzentrum Egenhofen sie sehr gut informiert.

Die Befragten würden das Seniorenzentrum auf Grund der erbrachten Leistungen weiterempfehlen.