



Melanchthonstraße 7
41836 Hückelhoven

Befragung der Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter / Rücklauf 2011

Sehr geehrte Damen und Herren,

hier sehen Sie einen Ausschnitt aus den Ergebnissen der **Bewohner-, Angehörigen- und Mitarbeiterbefragung**.

Das Ev. Altenzentrum Hückelhoven schneidet dabei hervorragend ab.

So gut, dass wir in der Bewohner- und Angehörigenbefragung den ersten und in der Mitarbeiterbefragung den zweiten Platz aller befragten Einrichtungen belegt haben. Bis zu 24 Vergleichseinrichtungen (Benchmarkingpartner) haben sich den gleichen Fragen gestellt.

Erfreulicherweise liegen wir in fast allen Fragen über dem Durchschnitt (schwarze Linie) und ebenfalls fast immer über dem eigenen Ergebnis der Befragung aus 2010 (rote Linie). In vielen Fragen (blaue Säule) setzen wir das beste Ergebnis (da wo die blaue Säule den obersten Rand der hellblauen Fläche berührt). Vielen Dank an alle, die teilgenommen haben und Ihre positive Meinung über uns so klar geäußert haben.

In den Hausnachrichten 09/2010 finden Sie übrigens das letztjährige Ergebnis mit einer genauen Anleitung zum besseren Tabellenverständnis.

Dabei muss man bedenken, dass wir uns dem Vergleich mit großen Trägern, die sehr viel mehr Qualitätsarbeit betreiben können und mehr Know-how versammelt haben, stellen, und diese Träger sich hinter uns einreihen müssen, so bin ich sehr stolz auf das Ergebnis, zumal die beteiligten Einrichtungen, ähnlich wie wir, seit Jahren intensiv an ihrer Qualitätsentwicklung arbeiten. Somit gehören die Einrichtungen, die an dem Benchmark teilnehmen, wahrscheinlich zu den besseren Trägern in NRW.

Natürlich ist dieses Ergebnis für uns Ansporn diese Qualität zu halten und weiter zu verbessern. Natürlich ist trotz des hervorragenden Abschneidens nicht alles bei uns gut. Gerade deswegen hoffe ich weiter auf Anregungen aller Beteiligten.

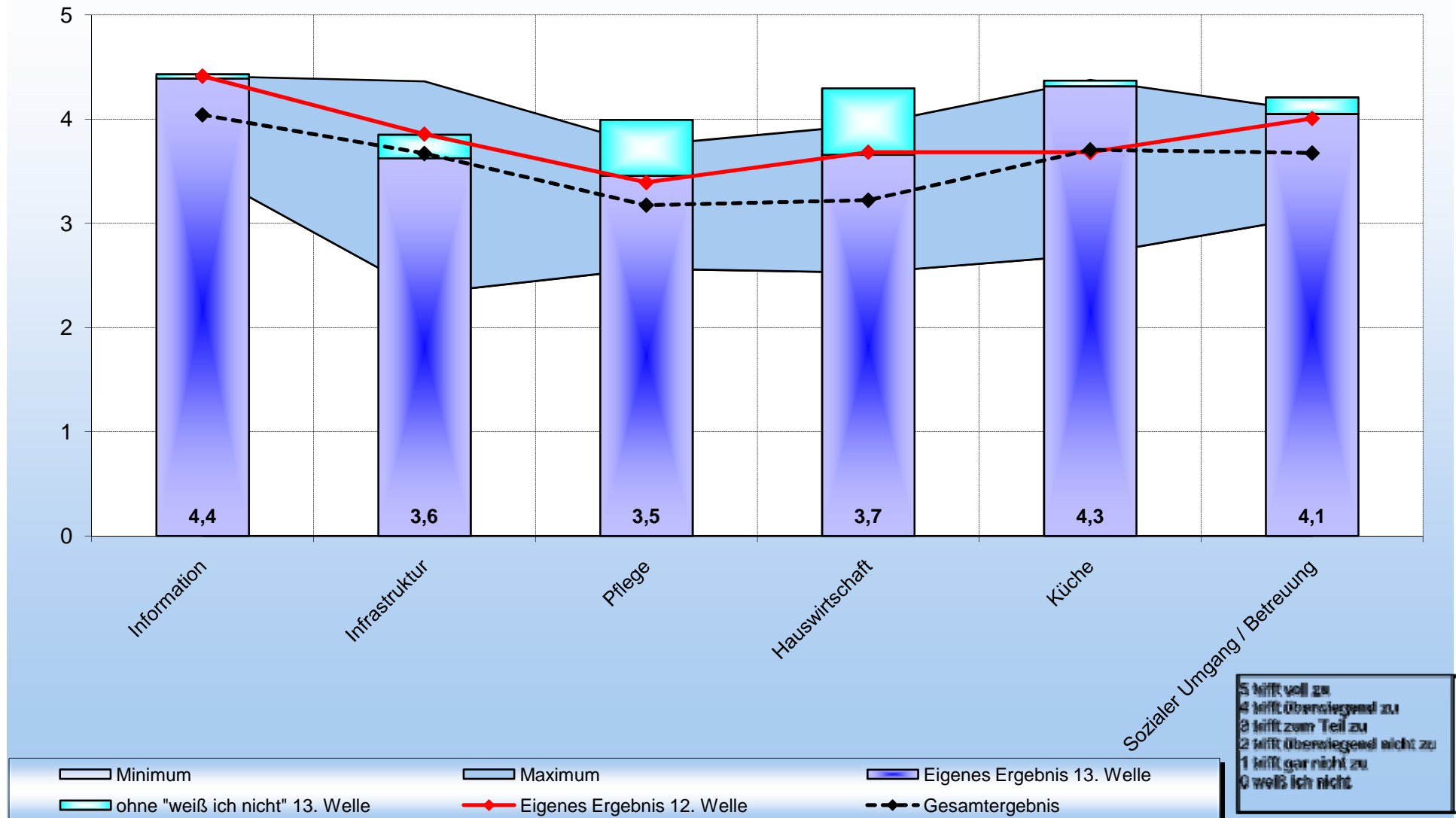
Besonders gefreut hat mich das gute Abschneiden der Küche. Diese ist ein gutes Beispiel unserer Arbeitsweise, kam sie doch in der letzten Befragung nicht so gut weg. Aus dieser Erkenntnis entwickelten wir Maßnahmen: z. B. wurden die Wohnbereichsküchen neu eingerichtet, der Küchenchef wurde verpflichtet nach dem Mittagessen im Speisesaal nach dem Geschmack seines Essens zu fragen, das Abenddinner und das Kochen am Bett wurden eingeführt. Und diese Anstrengungen scheinen sich gelohnt zu haben. Denn hier ist gerade die Meinung unserer

Bewohner und Angehörigen so stark gestiegen, dass wir von einer „unterdurchschnittlichen“ Meinung zu den Besten aufgeschlossen haben.

So werden wir auch dieses Jahr aus den Ergebnissen die Schwachstellen analysieren und Verbesserungsmaßnahmen planen. Ob diese erfolgreich waren, werden wir dann nächstes Jahr wieder durch die nächste Befragung erfahren. So schließt sich der Kreis und so verbessern wir von Jahr zu Jahr unsere Qualität. Die ausführliche Analyse machen wir mit externer Begleitung auf unserer zweitägigen Klausurtagung im Oktober. Ein großes Dankeschön richte ich an meine Mitarbeiter, die immer wieder bereit sind neue Wege zu gehen und Kritik positiv umsetzen, aber auch bremsen, wenn bewährte Standards und Abläufe geändert werden sollen.

	Mitarbeiter		Angehörige		Bewohner
	Absolut	in %	absolut	in %	absolut
Eigenes Ergebnis	66	71,0%	24	21,4%	33
Gesamtergebnis	1224	51,8%	1447	48,2%	534

Benchmarking in der Seniorenwirtschaft Indices

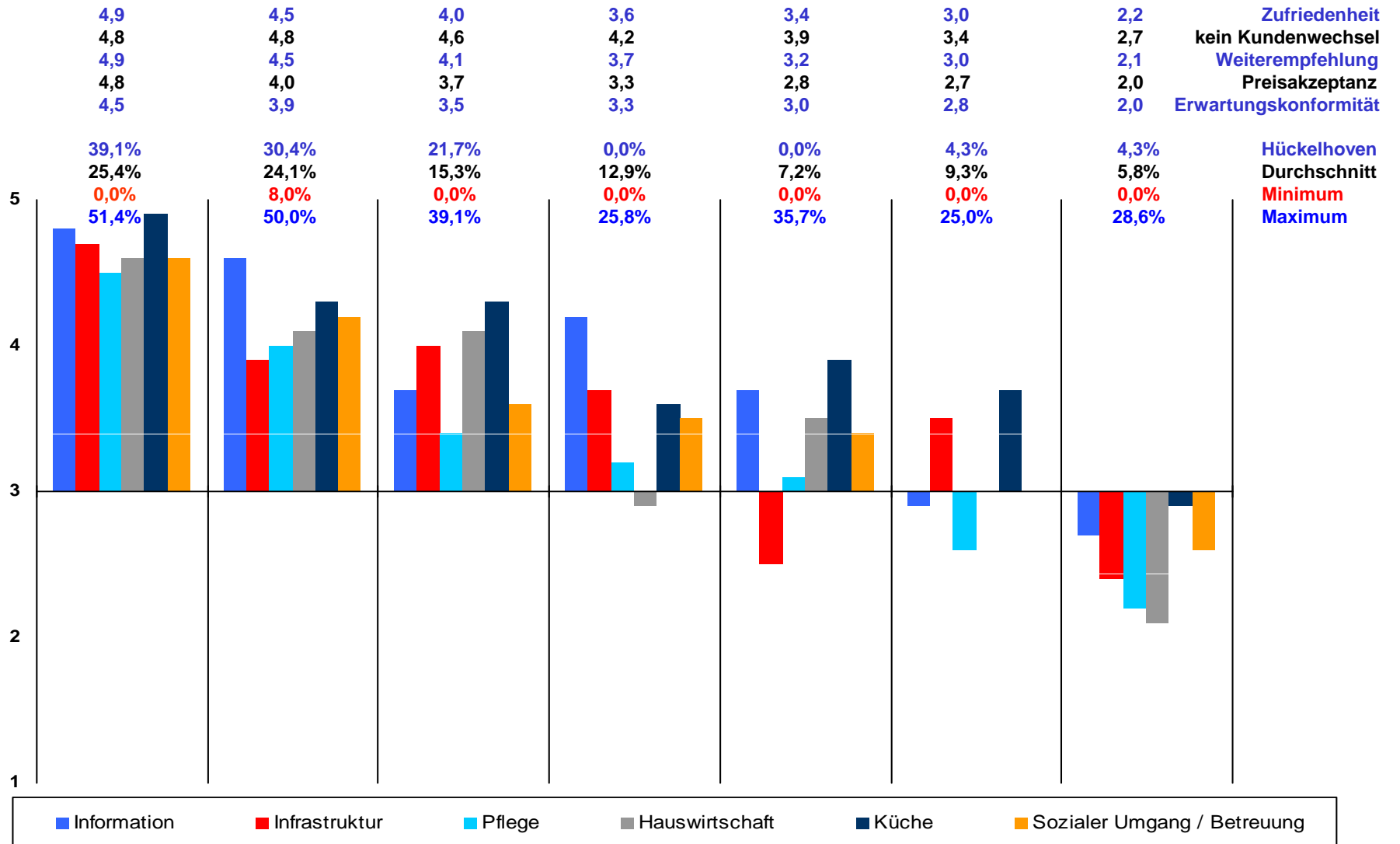




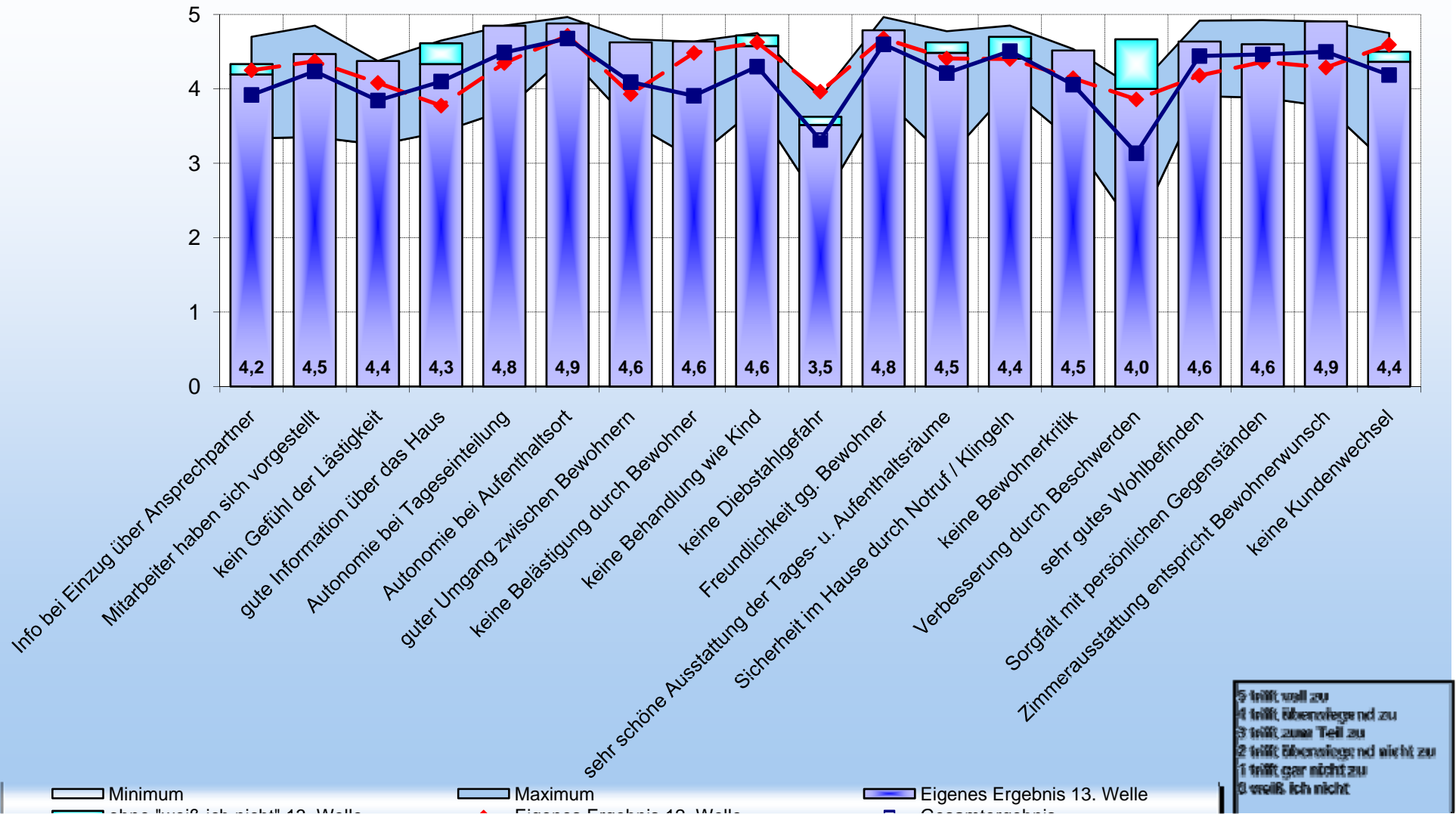
Benchmarking in der Seniorenwirtschaft

Angehörigenbefragung 2011

Angehörigentypologie

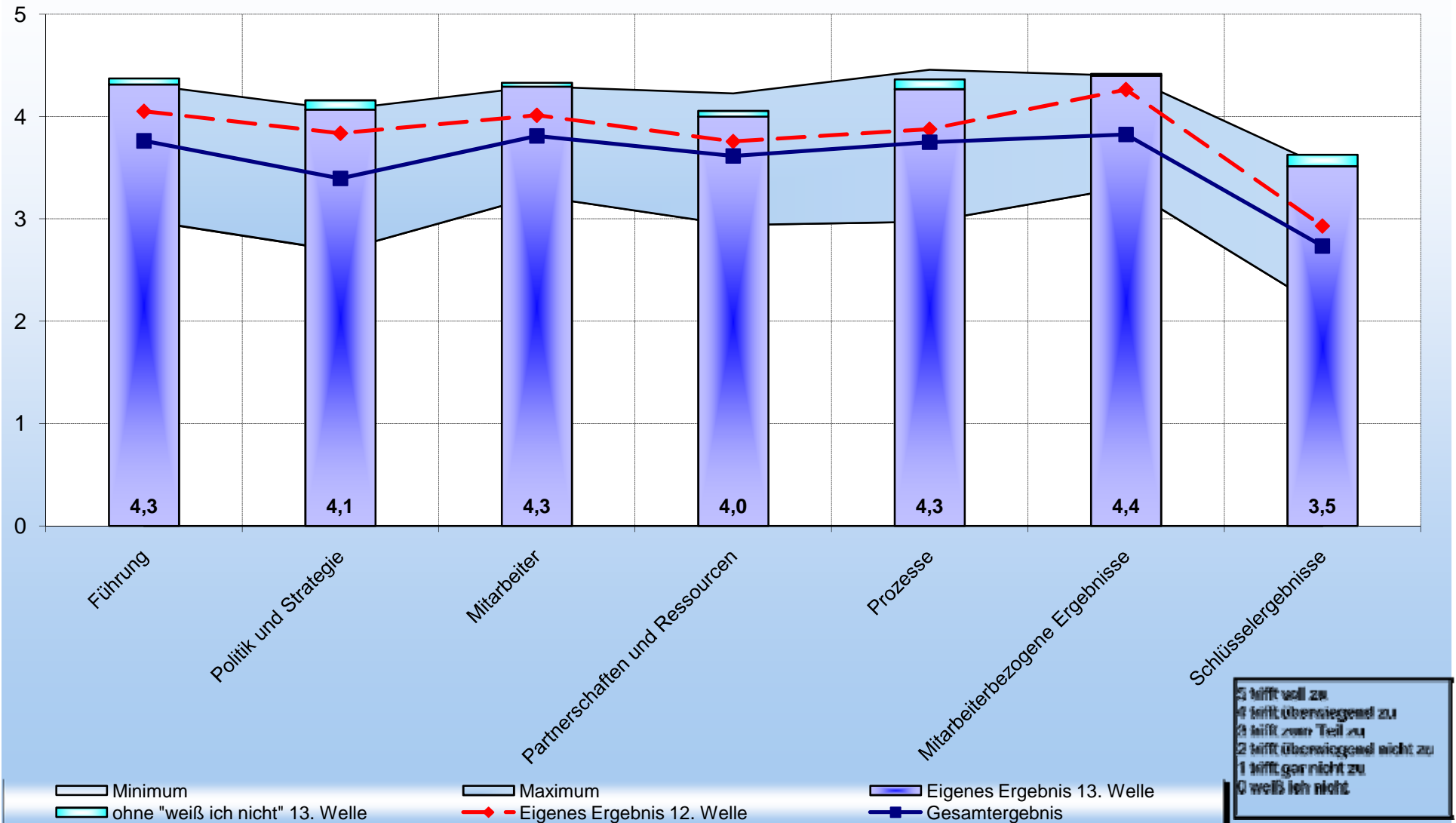


Benchmarking in der Seniorenwirtschaft Allgemein



Benchmarking in der Seniorenwirtschaft

Gesamtdarstellung





Benchmarking in der Seniorenwirtschaft

Mitarbeiterbefragung 2011

Mitarbeitertypologie

