



Lebenshilfe
Wohnstätten Barnim

Ergebnisse, Auswertung und Maßnahmen der Zufriedenheitsbefragung zu den ambulanten Diensten 2022

Befragt wurden die rechtlichen Vertreter*innen der von uns betreuten Personen



Einführung

Die Zufriedenheit und gute Zusammenarbeit mit den rechtlichen Vertreter*innen unserer zu betreuenden Bewohner*innen und Klient*innen ist ein Qualitätsziel, welches wir ebenso für wichtig nehmen, wie die Zufriedenheit unserer Bewohner*innen und Klient*innen selbst. Um dieses Ziel zu erreichen, beziehungsweise Erreichtes zu erhalten, führen wir unter anderem regelmäßige Zufriedenheitsbefragungen durch. Mit den Ergebnissen werden bestmögliche Maßnahmen erarbeitet und umgesetzt, die unseren hohen Qualitätsansprüche widerspiegeln.

Zum Ende des Kalenderjahres 2022 haben wir Fragebögen an die rechtlichen Vertreter*innen versendet. Bis zum Befragungsende im Januar 2023 konnten wir einen überdurchschnittlich guten Rücklauf von 52 % erreichen. Die Befragten beurteilten mit folgenden Ankreuzmöglichkeiten: ja / eher ja / eher nein / nein / keine Aussage. Diese wurden mit den Faktoren sehr gut (1), befriedigend (3), ausreichend (4), mangelhaft (5) und keine Aussage (0) verrechnet, um neben einer prozentualen Auswertung auch ein Ergebnis im Schulnotensystem zu veranschaulichen.

Mit einer Gesamtnote von 1,9 ist die Zufriedenheit der rechtlichen Vertreter*innen unserer ambulanten Dienste der gGmbH „Lebenshilfe“ Wohnstätten Barnim hoch.

Die Ergebnisse wurden in folgende Gruppen aufgeteilt und ausgewertet.

- Betreuungsqualität Note 1,8
- Kommunikationsqualität Note 1,9
- Wohnqualität Note 1,9

Auf den folgenden Seiten werden die Ergebnisse im Einzelnen dargestellt.



Betreuungsqualität

Folgende Ergebnisse fließen in die Gesamtnote der Betreuungsqualität ein.

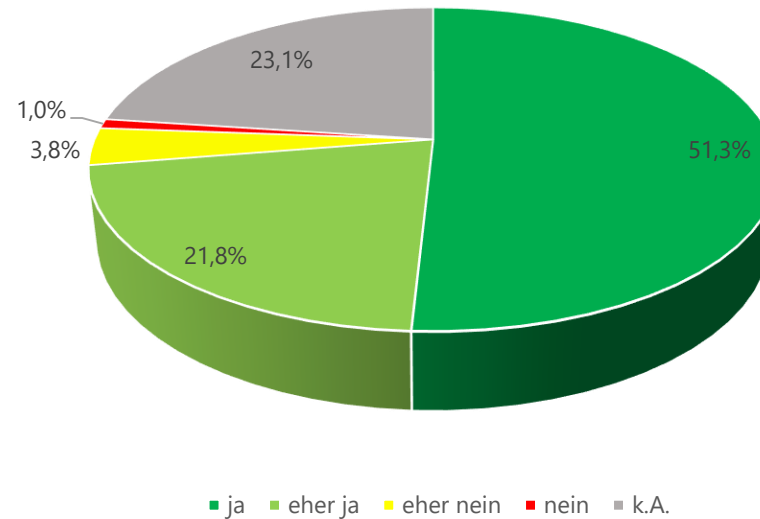
	Note
• Mein Angehöriger / Betreuer kann im Wohnbereich seine persönliche Tagesstruktur gestalten.	1,7
• Wenn ich meinen Angehörigen / Betreuten besuche, erlebe ich, dass die Mitarbeiter auch mit anderen Bewohnern wertschätzend umgehen.	1,4
• Ich finde, mit dem persönlichen Eigentum meines Angehörigen / Betreuten wird sehr sorgfältig umgegangen.	1,5
• Ich bin (wenn notwendig) mit der medizinischen Versorgung meines Angehörigen / Betreuten sehr zufrieden.	1,4
• Die Maßnahmen, die die Lebenshilfe zur Eindämmung der Ausbreitung des Coronavirus umgesetzt hat, sind sehr gut.	1,3
• Ich finde, die Mitarbeiter gehen sehr gut auf die Wünsche und Bedürfnisse meines Angehörigen / Betreuten ein.	1,7
• Ich finde, es wird unterstützend auf eine ausgewogene Ernährung meines Angehörigen / Betreuten geachtet.	2,4
• Ich finde, die individuelle Betreuung wirkt sich auf meinen Angehörigen / Betreuten sehr positiv aus.	1,6
• Ich bin mit dem Betreuungsangebot sehr zufrieden.	2,0
• Ich bin mit den Freizeitaktivitäten und Urlauben meines Angehörigen / Betreuten sehr zufrieden.	2,7
• Ich habe das Gefühl, dass sich mein Angehöriger / Betreuer bei der Lebenshilfe sehr wohl fühlt.	1,6
• Ich bin mit der Betreuung meines Angehörigen / Betreuten sehr zufrieden.	1,6



Betreuungsqualität

Prozentuale Verteilung der Ergebnisse

Sehr zufrieden sind 51,3 % der Befragten, Wodurch sich eine Durchschnittsnote von 1,8 ergibt, die eine allgemein hohe Zufriedenheit in der Betreuung darstellt.

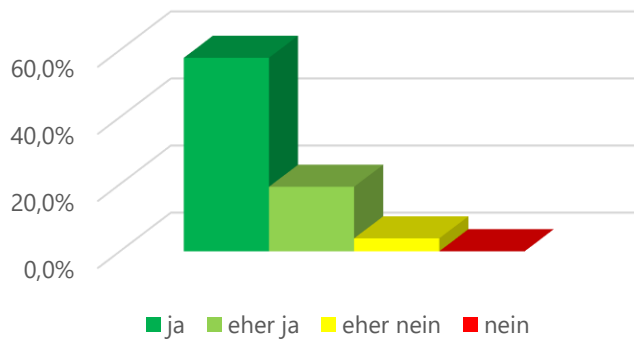




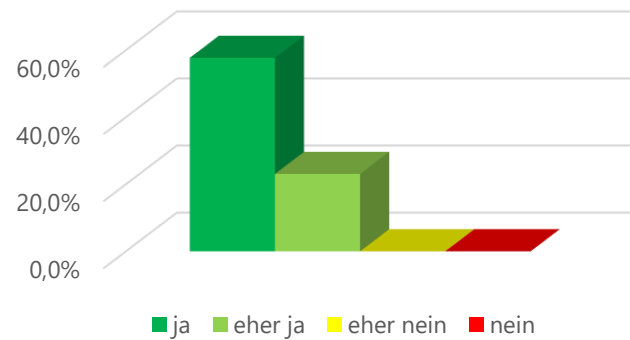
Betreuungsqualität

Das die elementaren Fragen zur Betreuung durch unsere ambulanten Dienste sehr positiv, mit einer Durchschnittsnote von jeweils 1,6 beurteilt wurden, spiegelt auch die Zufriedenheit unserer Bewohner*innen und Klient*innen wider.

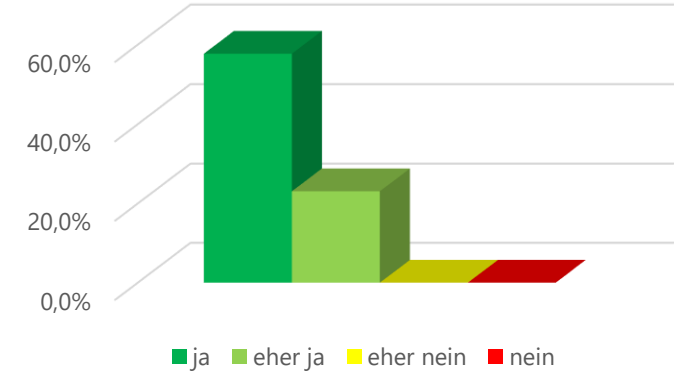
Ich finde, die individuelle Betreuung wirkt sich auf meinen Angehörigen/Betreuten sehr positiv aus.



Ich habe das Gefühl, dass sich mein Angehöriger/ Betreuer bei der Lebenshilfe sehr wohl fühlt.



Ich bin mit der Betreuung meines Angehörigen / Betreuten sehr zufrieden.

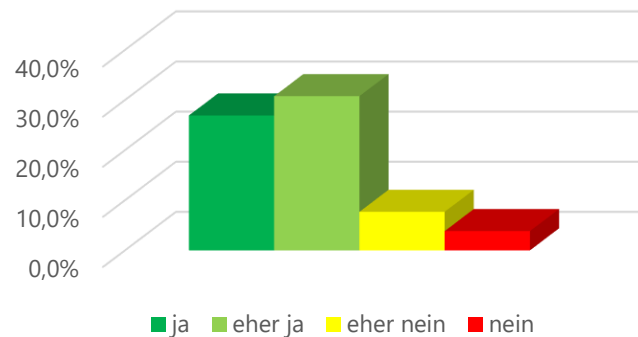




Betreuungsqualität

Bei erreichten Noten von 2,4 und 2,7 lässt sich eine deutliche Abweichung zu den anderen, sehr positiven Ergebnissen erkennen.

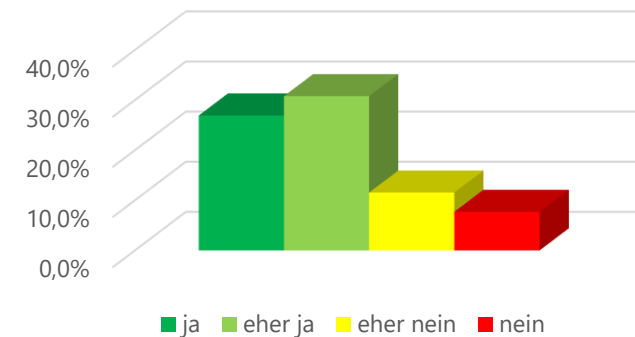
Ich finde, es wird unterstützend auf eine ausgewogene Ernährung meines Angehörigen / Betreuten geachtet.



Maßnahmen:

Weiterhin unterstützend auf eine gute und ausgewogene Ernährung hinweisen, darüber informieren und dafür sensibilisieren.
Visuelle Darstellungen aushängen ggf. in leichter Sprache,
Workshops zum Thema Ernährung anbieten.

Ich bin mit den Freizeitaktivitäten und Urlauben meines Angehörigen / Betreuten sehr zufrieden.



Maßnahmen:

Weiterhin eigenständige Freizeitaktivitäten im Sinne der Nutzung des allgemeinen Sozialraumes unterstützen. Freizeitaktivitäten, beispielsweise im Rahmen eines Gruppenurlaubes, werden nach Aufhebung der Corona-Maßnahmen wieder stattfinden. Individuell begleitete Freizeitaktivitäten sind im Rahmen der Zielvereinbarung im Gesamtplan möglich. Möglichkeiten zur Freizeitgestaltung durch unsere Freizeit- und Begegnungsstätte, Ehrenamtler oder externe Anbieter über unsere Internetseite, unsere Social-Media-Kanäle oder dem Lebenshilfe Fenster bewerben.



Kommunikationsqualität

Folgende Ergebnisse fließen in die Gesamtnote der Kommunikationsqualität ein.

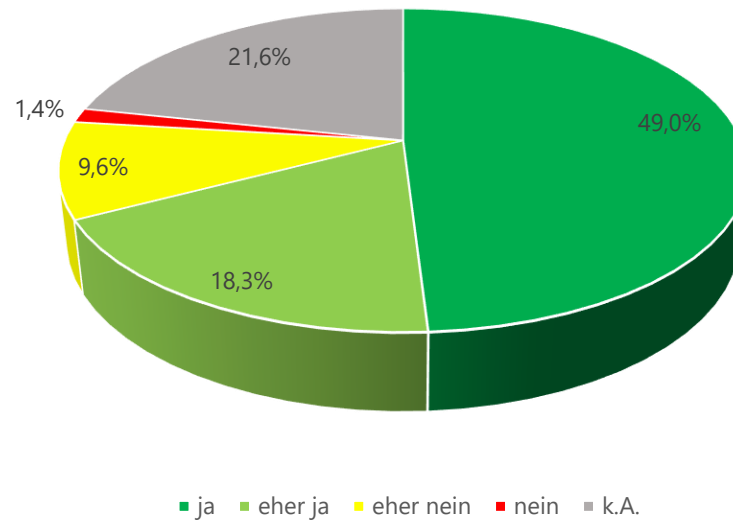
	Note
• Ich bekomme immer Informationen, wie es meinem Angehörigen / Betreuten gesundheitlich geht.	1,8
• Ich kenne die Abläufe und die Tagesstruktur meines Angehörigen / Betreuten.	1,9
• Ich habe genügend Kontakt zu den Betreuern meines Angehörigen / Betreuten.	2,1
• Ich habe genügend Kontakt zu dem Bezugsbetreuer meines Angehörigen / Betreuten.	1,9
• Ich halte die Zusammenarbeit mit den jeweils zuständigen Kontaktpersonen bei der Lebenshilfe für sehr professionell.	1,7
• Ich werde immer über die Freizeitaktivitäten und Urlaube meines Angehörigen / Betreuten informiert.	2,0
• Meine Anregungen und Wünsche werden von den Mitarbeitern ernst genommen.	1,5
• Ich bin mit dem Ideen- und Beschwerdemanagement der Lebenshilfe vertraut.	2,4



Kommunikationsqualität

Prozentuale Verteilung der Ergebnisse

Sehr zufrieden sind 49 % mit der Kommunikationsqualität der ambulanten Dienste der Lebenshilfe Barnim. Wodurch sich die Durchschnittsnote 1,9 ergibt, die eine hohe Zufriedenheit widerspiegelt.

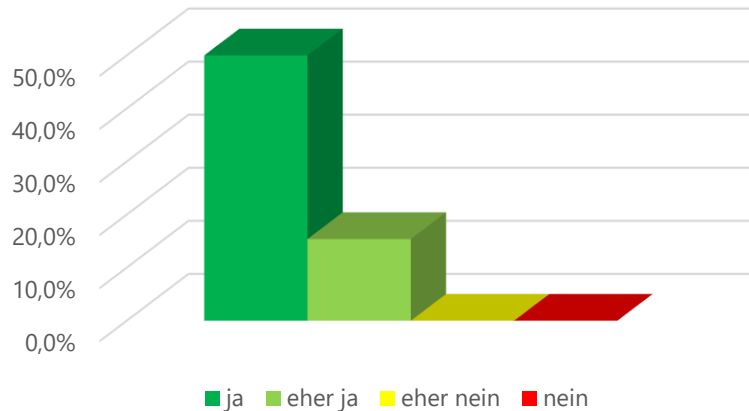




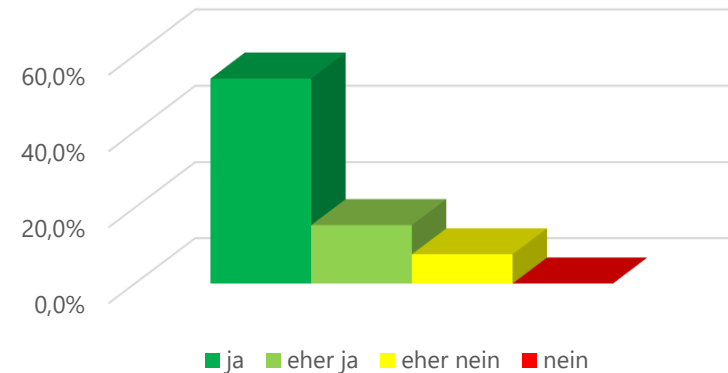
Kommunikationsqualität

Die hervorragenden Durchschnittsnoten von 1,5 und 1,7 zeigen nicht nur die beurteilte Expertise unserer Mitarbeiter*innen, sondern auch deren Wertschätzung gegenüber der rechtlichen Vertreter*innen.

Meine Anregungen und Wünsche werden von den Mitarbeitern ernst genommen.



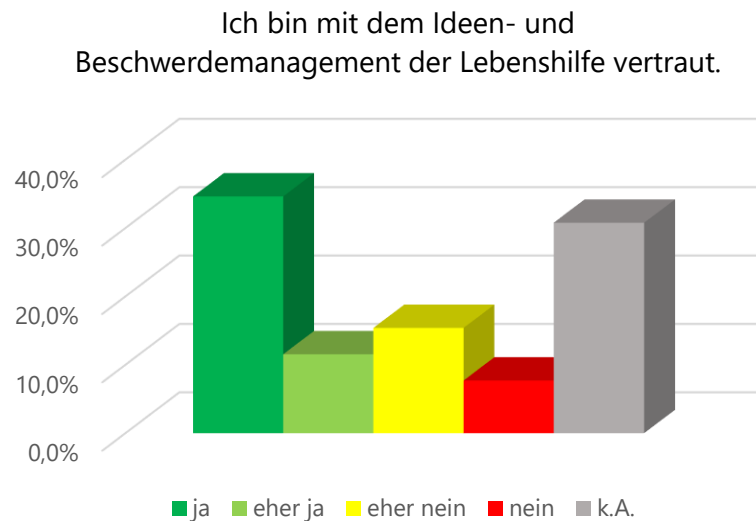
Ich halte die Zusammenarbeit mit den jeweils zuständigen Kontaktpersonen bei der Lebenshilfe für sehr professionell.





Kommunikationsqualität

Bei der Beurteilung zur Vertrautheit mit dem Ideen- und Beschwerdemanagement der Lebenshilfe Barnim lässt sich mit einer Durchschnittsnote von 2,4 und dem erhöhten prozentualen Anteil von Befragten, die keine Aussage gemacht haben, erkennen, dass das Ideen- und Beschwerdemanagement der Lebenshilfe noch sichtbarer werden muss.



Maßnahmen:

Das Ideen- und Beschwerdemanagement wird noch mehr kommuniziert.

Mitarbeiter werden für intern, wie extern, als Multiplikatoren dienen, um auf die Kontaktmöglichkeiten zum Ideen- und Beschwerdemanagement zu verweisen.

Mehr Informationen zum Ideen- und Beschwerdemanagement über die Internetseite und die Social-Media-Kanäle der Lebenshilfe Barnim streuen.



Wohnqualität

Folgende Ergebnisse fließen in die Gesamtnote der Wohnqualität ein.

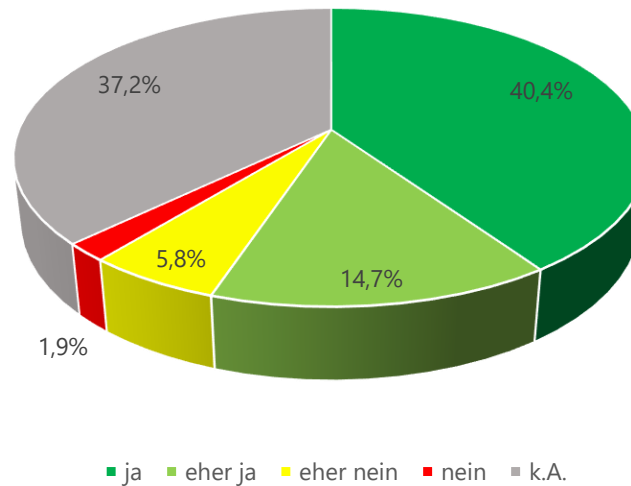
	Note
• Die Ausstattung der Gemeinschaftsräume entspricht den persönlichen Wünschen und Bedürfnissen meines Angehörigen / Betreuten.	1,7
• Der Gemeinschaftsbereich der Gruppe meines Angehörigen / Betreuten ist sehr wohnlich gestaltet.	1,9
• Bei meinen Besuchen macht die Wohngruppe immer einen sauberen Eindruck.	1,9
• Besteht ein Bedarf eines Außenbereichs / Garten für die Möglichkeit zu verschiedenen Freizeitaktivitäten.	2,2
• Bietet der Außenbereich / Garten, wenn vorhanden, die Möglichkeit zu verschiedenen Freizeitaktivitäten.	2,3
• Ich finde, dass die Wohnstätte für meinen Angehörigen / Betreuten geeignet ist.	1,3



Wohnqualität

Prozentuale Verteilung der Ergebnisse

Sehr zufrieden sind 40 % der Befragten mit der Wohnqualität. Wodurch sich eine Durchschnittsnote von 1,9 ergibt, die allgemein eine hohe Zufriedenheit mit den Wohnräumen erkennen lässt. Der erhöhte Anteil von Befragten, die in dieser Kategorie keine Aussage gemacht haben, hängt damit zusammen, dass auch rechtliche Vertreter*innen befragt wurden, die Angehörige/Betreute mit einer eigenen Wohnung haben oder dem Bereich begleitende Elternschaft bzw. Einzel- und Paarwohnen zuzuordnen sind und dementsprechend keine Aussage über die Wohnqualität der Wohnstätten machen konnten.

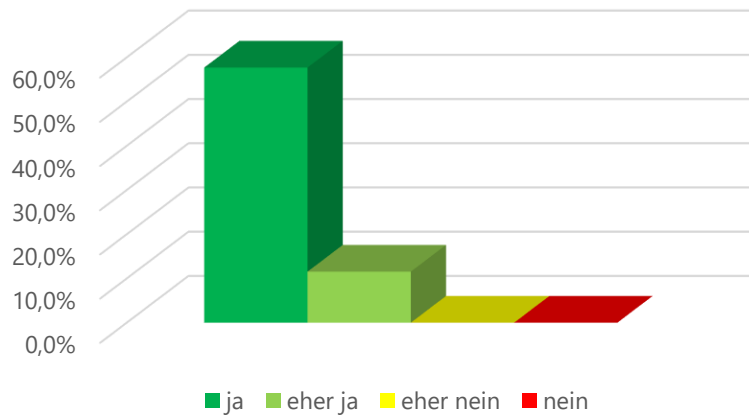




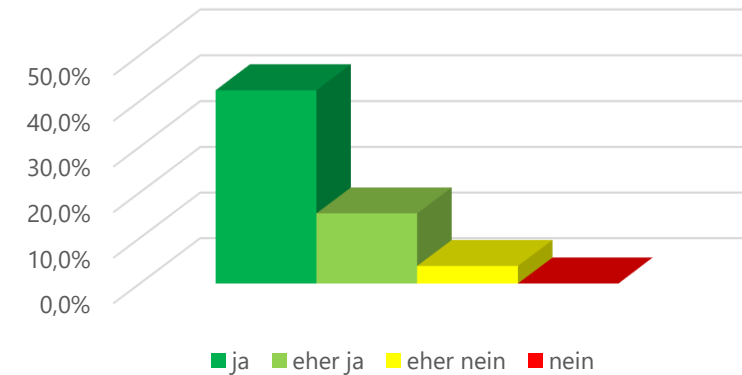
Wohnqualität

Die herausragende Durchschnittsnote von 1,3 für die Beurteilung zur Eignung der Wohnstätten zeigt uns, dass sich die Bemühungen und Ausarbeitungen der zu erfüllenden Qualitätsstandards für geeignete Räumlichkeiten rentieren und dementsprechend wertgeschätzt werden. Durch die erlangte Durchschnittsnote von 1,7 für das Eingehen auf persönliche Wünsche und Bedürfnisse zur Ausstattung, können wir eine hohe Zufriedenheit der Angehörigen/Betreuten ableiten.

Ich finde, dass die Wohnstätte für meinen Angehörigen / Betreuten geeignet ist.



Die Ausstattung der Gemeinschaftsräume entspricht den persönlichen Wünschen und Bedürfnissen meines Angehörigen / Betreuten.

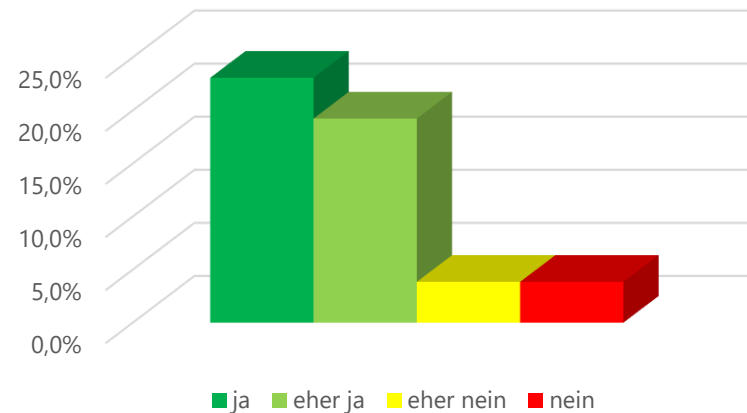




Wohnqualität

Bei einer Beurteilung mit der Durchschnittsnote von 2,3 lässt sich eine Abweichung zu den anderen positiven, Ergebnissen dieser Gruppe erkennen.

Bietet der Außenbereich / Garten, wenn vorhanden,
die Möglichkeit zu verschiedenen Freizeitaktivitäten.



Maßnahmen:

Die Einrichtung und Ausgestaltung des Außenbereiches/Garten, wenn vorhanden, wird gemeinsam mit den Bewohner*innen und Klient*innen im Zuge eines jährlichen festgeplanten Tages im Frühjahr "Frühjahrsputz" zur Gestaltung des Außenbereiches angeboten, besprochen und umgesetzt. Hier sollen in Zukunft auch rechtliche Vertreter*innen ihre Anregungen im Sinne der Bewohner*innen und Klient*innen einfließen lassen. Außerdem werden die Bewohnerversammlungen in Zukunft mehr für Wünsche und Ideen genutzt.



Anmerkungen

BetreuerEinbeziehen
PersonalAufstocken
mehrdraußensein
Freizeitangebote
AbläufeAbstimmen



Fazit

Die ambulanten Dienste der gGmbH „Lebenshilfe“ Wohnstätten Barnim verstehen sich primär als individuelles Leistungsangebot zur Teilhabe unserer Bewohner*innen und Klient*innen am Leben in der Gesellschaft.

Anhand der vorigen Auswertung zu den Ergebnissen der Zufriedenheitsbefragung der rechtlichen Vertreter*innen mit den ambulanten Diensten, können wir ein positives Fazit ziehen. Die Gesamtbewertung sowie die unterteilten Bereiche, der Betreuung, der Kommunikation und der Wohnstätten schneiden mit sehr zufrieden, sehr professionell und sehr geeignet ab.

Die Zufriedenheit der rechtlichen Vertreter*innen steht natürlich auch im Zusammenhang mit ihren Angehörigen / Betreuten. Hier dürfen wir ableiten, dass auch eine hohe Zufriedenheit der Bewohner*innen und Klient*innen selbst besteht. Für eine detaillierte Aussage ist auch hier eine Befragung vorgesehen.

Ein so erfreuliches Feedback motiviert zu noch höheren Qualitätsansprüchen. Um die Qualitätsansprüche noch weiter steigern zu können, müssen die festgelegten Maßnahmen umgesetzt, geprüft, reflektiert und ausgewertet werden.

Bei den negativsten Bewertungen ist auffällig, dass die Themen Freizeitgestaltung und Freizeitaktivitäten leicht Abweichen und auch in den Anmerkungen erwähnt wurden. Hier ist zu beachten, dass die gesetzlichen Maßnahmen zur Eindämmung der Ausbreitung des Coronavirus umgesetzt wurden, die natürlich dafür gesorgt haben, dass gesellschaftliche Freizeitgestaltung und -aktivitäten kaum umzusetzen waren.

Hier ist zu erwähnen, dass die Lebenshilfe bei der Umsetzung eine großartige Zufriedenheit mit einer Durchschnittsnote von 1,3 erreichen konnte. Wir sind uns sicher, dass nach Aufhebung der Corona Maßnahmen, diese wieder vermehrt und abwechslungsreich stattfinden und unsere Mitarbeiter*innen auch bei der Organisation und Vermittlung von Freizeitangeboten weiter assistieren.

Weiterhin werden eigenständige Freizeitaktivitäten im Sinne der Nutzung des allgemeinen Sozialraumes unterstützt. Betreuungsinhalte, Ziele und Vereinbarungen mit den rechtlichen Vertreter*innen sollen noch mehr und detaillierter in den persönlichen Terminen kommuniziert werden.

Trotz der allgemein hohen Zufriedenheit mit der Wohnqualität, möchten wir nochmal darauf hinweisen, dass die Lebenshilfe im Bereich des ambulant betreuten Wohnen eingemietet ist und somit begrenzte Möglichkeiten hat diese Wohnstätten zu gestalten und anzupassen.



Schlusswort

Die „Lebenshilfe“ Wohnstätten Barnim möchte sich abschließend bei den Eltern und Verwandten, den rechtlichen Vertreter*innen, den Mitarbeiter*innen, wie auch zu guter letzt bei den Bewohner*innen und Klient*innen für die tolle, respektvolle, wertschätzende und erfolgreiche Zusammenarbeit bedanken.

Wir wünschen allen weiterhin alles Gute und viel Erfolg!



Lebenshilfe
Wohnstätten Barnim

gGmbH „Lebenshilfe“ Wohnstätten Barnim
Dr.-Zinn-Weg 22
16225 Eberswalde

Marc Gloger

Tel.: 03334/63989-15

Mobil: 0173/7920678

Fax: 03334/4299-29

Mail: m.gloger@lebenshilfe-barnim.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!