

# Ergebnisse der Kundenbefragung 2021



## Inhaltsverzeichnis

1. Teilnahme an der Befragung, alle Bereiche.....	2
2. Angehörigen/ Betreuer Fragen Haus am Wald/ Inselhus/ Wohngemeinschaft/ Alte Gärtnerei/ amb. Wohnassistenz.....	2
3. Bewohner/ Klienten Fragen Alte Gärtnerei/ Wohngemeinschaften .....	4
4. Kundenbefragung Hestia Pflege Service .....	5
5. Kundenbefragungen Klienten ambulante Wohnassistenz.....	7
6. Anmerkungen/ Wünsche der Klienten und Kunden .....	8

## 1. Teilnahme an der Befragung, alle Bereiche

<b>Ambulante Wohnassistenz</b>			
	Fragebögen ausgegeben	Fragebögen zurück	%
Betreuer Angehörige	18	8	44
Bewohner	42	32	76

<b>Alte Gärtnerei</b>			
	Fragebögen ausgegeben	Fragebögen zurück	%
Betreuer Angehörige	20	9	45
Bewohner	20	11	55

<b>Haus am Wald</b>			
	Fragebögen ausgegeben	Fragebögen zurück	%
Betreuer Angehörige	42	26	62

<b>Inselhus</b>			
	Fragebögen ausgegeben	Fragebögen zurück	%
Betreuer Angehörige	46	28	61

<b>Wohngemeinschaften</b>			
	Fragebögen ausgegeben	Fragebögen zurück	%
Betreuer Angehörige	31	14	45
Bewohner	27	21	78

<b>Hestia Pflege Service</b>			
	Fragebögen ausgegeben	Fragebögen zurück	%
Mieter Speicher	37	22	25
Klienten Häuslichkeit	63	21	23

## 2. Angehörigen/ Betreuer Fragen Haus am Wald/ Inselhus/ Wohngemeinschaft/ Alte Gärtnerei/ amb. Wohnassistenz

Der Umgang und die Freundlichkeit des Personals mir gegenüber ist:				
	sehr gut	gut	akzeptabel	schlecht
Haus am Wald	18	6	0	0
Inselhus	19	9	0	0
Wohngemeinschaften	12	1	0	0
Alte Gärtnerei	8	0	1	0
Amb. Wohnassistenz	5	2	0	0

<b>Die telefonische Erreichbarkeit ist:</b>	<b>sehr gut</b>	<b>gut</b>	<b>akzeptabel</b>	<b>schlecht</b>
Haus am Wald	11	12	3	0
Inselhus	15	13	0	0
Wohngemeinschaften	10	4	0	0
Alte Gärtnerei	5	2	1	0
Amb. Wohnassistenz	4	2	1	0

<b>erbetene Rückrufe erfolgen:</b>	<b>sehr gut</b>	<b>gut</b>	<b>akzeptabel</b>	<b>schlecht</b>
Haus am Wald	10	13	2	0
Inselhus	19	9	0	0
Wohngemeinschaften	10	4	0	0
Alte Gärtnerei	7	0	2	0
Amb. Wohnassistenz	7	1	0	0

<b>Die Verbindlichkeit von Absprachen ist:</b>	<b>sehr gut</b>	<b>gut</b>	<b>akzeptabel</b>	<b>schlecht</b>
Haus am Wald	14	11	0	0
Inselhus	22	6	1	0
Wohngemeinschaften	12	2	0	0
Alte Gärtnerei	6	1	2	0
Amb. Wohnassistenz	5	3	0	0

<b>Der Informationsfluss ist:</b>	<b>sehr gut</b>	<b>gut</b>	<b>akzeptabel</b>	<b>schlecht</b>
Haus am Wald	8	15	3	0
Inselhus	15	11	2	0
Wohngemeinschaften	10	4	0	0
Alte Gärtnerei	5	3	1	0
Amb. Wohnassistenz	4	3	1	0

<b>Hatten Sie schon mal einen Grund zur Beschwerde?</b>	<b>ja</b>	<b>nein</b>
Haus am Wald	5	21
Inselhus	4	24
Wohngemeinschaften	1	14
Alte Gärtnerei	3	5
Amb. Wohnassistenz	1	7

<b>Falls ja, wie sind die Mitarbeiter*innen damit umgegangen?</b>	<b>Haus am Wald</b>	<b>Inselhus</b>	<b>Wohngemeinschaften</b>	<b>Alte Gärtnerei</b>	<b>Amb. Wohnassistenz</b>
Sie hatten ein offenes Ohr und haben mit mir nach einer Lösung gesucht	4	2	1	0	1
Erfreut waren sie nicht, aber dennoch Gesprächsbereit	1	2	0	3	0
Sie haben abgewiegelt und wollten nichts davon hören	0	0	0	0	0

Wie zufrieden sind Sie mit unserer Arbeit?	1	2	3	4	5	6
Haus am Wald	14	11	3	0	0	0
Inselhus	20	6	2	0	0	0
Wohngemeinschaft	9	5	0	0	0	0
Alte Gärtnerei	5	2	1	1	0	0
Ambulante Wohnassistenz	4	3	1	0	0	0

Fühlen Sie sich ausreichend informiert über die notwendigen Schutzmaßnahmen bezüglich der Pandemie?	Ja	teilweise	nein
Haus am Wald	19	2	0
Inselhus	22	1	2
Wohngemeinschaft	11	0	0
Alte Gärtnerei	6	2	0
Ambulante Wohnassistenz	5	0	2

### 3. Bewohner/ Klienten Fragen Alte Gärtnerei/ Wohngemeinschaften

Wohnqualität Bewohner/ Klienten						
	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Alte Gärtnerei	2	5	2	0	0	2
Wohngemeinschaften	6	13	2	0	0	0

Pflege und Begleitung Bewohner/ Klienten						
	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Alte Gärtnerei	4	2	1	0	0	1
Wohngemeinschaften	7	12	2	0	0	0

Dienstleistungen						
	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Alte Gärtnerei	3	5	2	0	0	0
Wohngemeinschaften	5	12	1	0	0	0

Freizeitgestaltung						
	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Alte Gärtnerei	3	3	4	0	0	1
Wohngemeinschaften	7	10	3	1	0	0

#### 4. Kundenbefragung Hestia Pflege Service

<b>Klienten Häuslichkeit</b>				
<b>Wurden Sie zu Beginn der pflegerischen Versorgung ausreichend über unseren Pflegedienst, anfallende Kosten und den Pflegevertrag informiert</b>	<b>ja</b>	<b>überwiegend</b>	<b>teilweise</b>	<b>nein</b>
	18	1	0	1
<b>Wurde Ihnen ein Ansprechpartner für Fragen oder Beschwerden genannt?</b>	<b>ja</b>	<b>nein</b>		
	17	4		
<b>Sind Sie mit den Leistungen zufrieden?</b>	<b>ja</b>	<b>überwiegend</b>	<b>teilweise</b>	<b>nein</b>
	19	2	0	0
<b>Sind unsere Mitarbeiter*Innen freundlich, zuvorkommend und pünktlich</b>	<b>ja</b>	<b>überwiegend</b>	<b>teilweise</b>	<b>nein</b>
	17	4	0	0
<b>Werden Sie mit der von Ihnen gewünschten Anrede angesprochen?</b>	<b>ja</b>	<b>überwiegend</b>	<b>teilweise</b>	<b>nein</b>
	19	1	0	0
<b>Werden Sie über Veränderungen im Ablauf der Versorgung rechtzeitig informiert</b>	<b>ja</b>	<b>überwiegend</b>	<b>teilweise</b>	<b>nein</b>
	15	4	0	1
<b>Ist die Zusammenarbeit zwischen ihrem Hausarzt und unseren Mitarbeitern ausreichend?</b>	<b>ja</b>	<b>überwiegend</b>	<b>teilweise</b>	<b>nein</b>
	12	2	2	1
<b>Haben Sie sich schon einmal beschwert?</b>	<b>ja</b>	<b>nein</b>		
	2	19		
<b>Ist die Beschwerde zu Ihrer Zufriedenheit behandelt worden?</b>	<b>ja</b>	<b>nein</b>		
	2	0		
<b>Sind Sie insgesamt mit unserem Angebot und der Leistungserbringung zufrieden?</b>	<b>ja</b>	<b>überwiegend</b>	<b>teilweise</b>	<b>nein</b>
	17	4	0	0
<b>Würden Sie unseren Pflegedienst weiterempfehlen?</b>	<b>ja</b>	<b>nein</b>		
	21			

<b>Mieter im Speicher Schill Straße</b>				
<b>Das Hausnotrufsystem ist mir schnell zur Verfügung gestellt und gut erklärt worden</b>	<b>sehr zufrieden</b>	<b>zufrieden</b>	<b>eher weniger</b>	<b>überhaupt nicht</b>
	6	10	1	0
<b>Wenn ich Hausmeisterleistungen benötige, werden diese umgehend innerhalb von 24 h erledigt</b>	<b>sehr zufrieden</b>	<b>zufrieden</b>	<b>eher weniger</b>	<b>überhaupt nicht</b>
	5	11	2	1
<b>Die Mitarbeiter*Innen des Hestia Pflegeservice sind bei Problemen immer ansprechbar, sie sind freundlich und zuvorkommend</b>	<b>sehr</b>	<b>meistens</b>	<b>eher weniger</b>	<b>überhaupt nicht</b>
	11	11	0	0
<b>Ich bin mit den Mitarbeiter*Innen des Hestia Pflege Service</b>	<b>sehr zufrieden</b>	<b>zufrieden</b>	<b>eher weniger</b>	<b>überhaupt nicht</b>
	13	8	0	0
<b>Die Mitarbeiter*innen sind freundlich und hilfsbereit</b>	<b>sehr</b>	<b>meistens</b>	<b>eher weniger</b>	<b>überhaupt nicht</b>
	13	7	0	0
<b>Ich bin mit dem Angebot des Cafés zufrieden?</b>	<b>sehr zufrieden</b>	<b>zufrieden</b>	<b>eher weniger</b>	<b>überhaupt nicht</b>
	4	7	3	1
<b>Ich bin mit den Mitarbeiter*Innen im Cafe zufrieden?</b>	<b>sehr zufrieden</b>	<b>zufrieden</b>	<b>eher weniger</b>	<b>überhaupt nicht</b>
	7	6	4	0
<b>Der Vermieter ist bei Problemen gut erreichbar und immer ansprechbar</b>	<b>ja</b>	<b>meistens</b>	<b>selten</b>	<b>nie</b>
	6	9	3	1
<b>Die Flure und Treppenhäuser werden durch den Vermieter ausreichend sauber gehalten</b>	<b>ja</b>	<b>meistens</b>	<b>selten</b>	<b>nie</b>
	15	7	0	0
<b>Die Hausmeisterleistung durch den Vermieter sind ausreichend</b>	<b>ja</b>	<b>meistens</b>	<b>selten</b>	<b>nie</b>
	14	5	2	0

## 5. Kundenbefragungen Klienten ambulante Wohnassistenz

Klienten Häuslichkeit				
	ja	meistens	selten	nein
Meine Wünsche zu den Betreuungszeiten werden ausreichend berücksichtigt	28	4	0	0

	ja	meistens	selten	nein
Ich habe das Gefühl, dass die Mitarbeiter*Innen der Hestia in meinem Interesse handeln	31	1	0	0

	ja	meistens	selten	nein
Die HESTIA Mitarbeiter*Innen begegnen mir mit Respekt	31	1	0	0

	ja	meistens	selten	nein
Ich kann bei Bedarf immer jemanden erreichen	30	2	0	0

	ja	selten	nein
Die Hestia Mitarbeiter*Innen wechseln häufig	2	11	19

	sehr gut	gut	meistens gut	ausreichend	schlecht	sehr schlecht
Wie beurteilen Sie das Vertrauensverhältnis zu Ihrer Bezugsbegleitung?	25	5	1	0	0	0

	ja	nein
Hatten Sie schon einmal Grund für eine Beschwerde?	7	24

	Sie hatten ein offenes Ohr und haben mit mir nach einer Lösung gesucht	Erfreut waren sie nicht, aber dennoch gesprächsbereit	Sie haben abgewiegelt und wollten nichts davon hören
Falls ja, wie sind die Mitarbeiter*Innen damit umgegangen?	6		

	1	2	3	4	5	6
Wie zufrieden sind Sie mit unserer Arbeit?	22	7	1	1	0	0

## 6. Anmerkungen/ Wünsche der Klienten und Kunden

Was noch zu sagen ist	Lob	Verbesserungspotenzial/ Anmerkungen/ Wünsche	bzgl. Pandemie		
			Lob	Verbesserungspotenzial / Anmerkungen	
Betreuer / Angehörige	Haus am Wald	vielen Dank für die liebevolle Betreuung an alle Mitarbeiter	Die Gestaltung vor dem Haus am Wald könnte mal unter die Lupe genommen werden	Gestaltung der Besuchszeiten und die Möglichkeit BW in die Häuslichkeit zu lassen	bessere Kommunikation
		sehr liebevoller Umgang mit BW	Zusammenarbeit heißt miteinander arbeiten, Veränderung oder Vorkommnisse müssen Betreuern besser mitgeteilt werden, bessere Kommunikation	Die Testungen vor dem Besuch und danach laufen reibungslos und verantwortungsbewußt	wir hätten gerne gewusst, wann die Impftermine waren und mit welchem Impfstoff
		Ich ...bin mit der Betreuung ausreichend zufrieden			
	Inselhus	sehr gute Erreichbarkeit per Mail, wir sind dankbar für die gute Betreuung, eine besser Bezahlung für die MA wäre wünschenswert			
		danke an alle			bessere Besuchsmöglichkeiten wären schön
		seit meiner Betreuung 2008 gleichbleibend gute Leistung			
ein großes Lob an alle MA des Hauses, wie alle die Corona Situation bewältigen und was sie leisten					

Was noch zu sagen ist	Lob	Verbesserungspotenzial/ Anmerkungen/ Wünsche	bzgl. Pandemie		
			Lob	Verbesserungspotenzial / Anmerkungen	
Betreuer/ Angehörige	Alte Gärtnerei	das Team sollte einheitliche Regeln für die BW aufstellen und umsetzen und die Betreuer und BW nicht unnötig verwirren, vielleicht könnte die Hestia eine Kooperation mit einem amnulant ansässigen Psychiater eingehen? Katastrophe, dass die PIA keine engmaschige Begleitung gewährleisten kann			
	Wohngemeinschaft	meine zu Betreuende fühlt sich sehr wohl und die MA haben einen netten Umgang zu ihr	Organisation und Ralisierung von Hausmeisterleistungen erfolgt schleppend	Wir möchten lobend die schnelle Impfung der WG BW erwähnen	
		Ich bedanke mich bei den Kollegen der WGI, dass sie an der Beisetzung meines Sohnes teilgenommen haben		Es wurde immer nach einer Lösung gesucht	
	Ambulante Wohn-assistenz		Frage: Wie werden die Stunden der Betreuung aufgeteilt? Auf verschiedene Tage oder nach Bedarf? Können auch mehrere Stunden beantragt werden?		Ich habe garkeine Informationen in Bezug auf Maßnahmen von der Hestia erhalten
		besonderes Lob an MA, guter Umgang mit Klienten, ist telefonisch immer gut erreichbar			



Was noch zu sagen ist	Lob	Verbesserungspotenzial/ Anmerkungen/ Wünsche	bzgl. Pandemie	
			Lob	Verbesserungspotenzial / Anmerkungen
<b>Klienten</b>  <b>Hestia Pflege Service</b>	äußerst zufrieden, stets respektvoller, einfühlsamer Umgang durch Mitarbeiter, einen Dank an das Betreuungsteam für die sehr gute Unterstützung	wir bitten um eine wöchentliche Reinigung Hausmeisterleistung: länger bestehende Mängel wurden nicht behoben, Probleme die der Hausmeisterr nicht beheben kann müssen weitergeleitet werden, Vermieter nicht immer zuverlässig		
	ich wünsche Ihren Mitarbeitern Gesundheit und eine würdige Entlohnung	Hausmeisterleistung werden ausgesetzt, 3x keine Tische und Stühle auf der Cafe Terasse im Sommer, keine Sonnenschirme, Hausmeister sehen wir nur zum Kaffee trinken, blockieren mit PKW für uns den Eingang (Rollator, Rollstuhl) - Kuchenangebot mickrig, Stücke werden immer kleiner, im Sommer gibt es keine Getränke auf der Terasse, Wochenende ist geschlossen. - Keine Beschäftigungsmöglichkeiten, keine Bewegungstherapie, MA beschäftigen sich mit sich alleine, basteln für sich, Öffnungszeiten 13:00- 16:00 sind unvorteilhaft, bis 17:00 Uhr besser - Mängelanzeige dauert 1 Jahr bis zur Behebung des Schadens		wir hätten uns eine Organisation der Corona Impfung gewünscht, wie es in anderen Bereichen der Hestia war
		die Terasse lässt zu wünschen übrig (Sauberkeit)		
		zu wenig Beschäftigung		
	weiter so, bin zufrieden	gut wäre ein Briefkasten zum Einwerfen des Anliegens oder eine Rufnummer, die man gleich erreichen kann		
		die Abfuhr von Plaste und Papier müsste immer nach 1 Woche passieren		
	MA sind stets hilfsbereit	es fehlt eine zusätzliche gelbe Tonne im Müüllraum, dadurch oft sehr unsauber		
	haben immer ein Ohr für Probleme, sehr nett	Verbot des Ausschenkens von Wein und Bier		

Was noch zu sagen ist	Lob	Verbesserungspotenzial/ Anmerkungen/ Wünsche	bzgl. Pandemie	
			Lob	Verbesserungspotenzial / Anmerkungen
<b>Bewohner</b> Wohn-gemeinschaft	ich freue mich besonders auf meine neuen Möbel	Kickertisch		
		Zimmer ist zu klein 2x		
		Hansedom, Tierpark, öfter spazieren gehen		
		Karten spielen, Bastelarbeiten		
		Schiff fahren		
<b>Bewohner</b> Alte Gärtnerei		ich würde gerne mal mit dem Zug verreisen		
		es fehlt ein Minigolfplatz., mehr Freiheiten		
		von 2018 -2019 war hier eine MA gewesen, die hat die W. Türen immer abgeschlossen		
		es könnte etwas bunter sein, Farbe an den Wänden, ein eigenes Bad wäre schön, psychologische Gespräche könnten mehr sein, Spaziergang am Hafen, zum Strand fahren und Steine sammeln und bemalen, Kino, Tierpark, Hafenrundfahrt		
		ich bin ungefragt ohne Gericht mit Verteidigungsmöglichkeiten hier eingesperrt worden		
		brauche dringend einen Facharzt/ Kardiologen/ Bluthochdruck/ Psychiater, Ergo nach Wunsch ausweiten, auch ohne direkte Begleitung		
		ein fahrtüchtiges Fahrrad, Pütte See, Schwimmen gehen		

Was noch zu sagen ist	Lob	Verbesserungspotenzial/ Anmerkungen/ Wünsche	bzgl. Pandemie	
			Lob	Verbesserungspotenzial / Anmerkungen
<b>Klienten</b> Ambulante Wohnassistenz	die MA sind super			
	alles cool			
	ich bin sehr zufrieden mit diesem Verein			
	ich kann ohne die Hestia nicht mehr			
	sympathisch, man kann sich unterhalten	einhalten der FLS in Vertretungszeit, ich habe das Gefühl, wenn ich ein Problem habe, das die MA öfters keine Zeit oder bereits Termine haben		