



# BEFRAGUNG ANGEHÖRIGER & GESETZLICHER BETREUER

2017

Ergebnisse Zufriedenheitserhebung

„Ich möchte an dieser Stelle ein Dankeschön aussprechen – an alle Mitarbeiter, Mitarbeiterinnen. Als Betreuer werde ich wahrgenommen. Für die Klienten finden wir immer gemeinsam Lösungen. In der gemeinsamen Betreuungsarbeit steht der Klient an erster Stelle.“

„Vielen Dank für die tolle Arbeit, die Sie jeden Tag leisten!“

„Die Mitarbeiter geben sich bei der Betreuung sehr viel Mühe, auf Absprachen kann man sich verlassen u. d. Informationsfluß funktioniert gut. Meine Tochter fühlt sich wohl u. ich bin froh eine so gute Einrichtung u. Betreuung für mein Kind gefunden zu haben. Ich wünsche mir weiterhin eine so gute Zusammenarbeit. Vielen Dank!“



# Befragung Angehöriger & gesetzlicher Betreuer

## ERGEBNISSE ZUFRIEDENHEITSERHEBUNG

### Zusammenfassung

Die Zufriedenheit unserer Bewohner, Klienten, deren Angehörigen und gesetzlichen Vertreter bildet eines der Qualitätsziele unserer Arbeit. Um dieses Ziel zu erreichen, bzw. Erreichtes zu erhalten, führen wir u. a. regelmäßige Zufriedenheitsbefragungen durch.

Im Juli 2017 haben wir 129 Fragebögen an die Angehörigen bzw. gesetzlichen Vertreter unserer Klienten versendet. Bis zum Befragungsende im September 2017 konnten wir einen Rücklauf von 51,2 % erreichen. Für eine schriftliche Befragung ein gutes Ergebnis.

Die Befragten beurteilten im Schulnotensystem unsere Leistungen in folgenden Bereichen:

- Zufriedenheit mit der Betreuungsqualität (1,3)
- Zufriedenheit mit der Kommunikation (1,2)
- Zufriedenheit mit der Hilfeplanung (1,6)
- Zufriedenheit mit dem Ideen- u. Beschwerdemanagement (1,3)
- Struktur - Aufgaben und Zuständigkeiten (1,3)
- Sonstiges - örtliche Lage und Atmosphäre der Wohneinrichtung, Größe und Gestaltung des Zimmers, Freizeitangebote (1,3)

Auf den folgenden Seiten werden die Ergebnisse im Einzelnen dargestellt.





## Ergebnisse

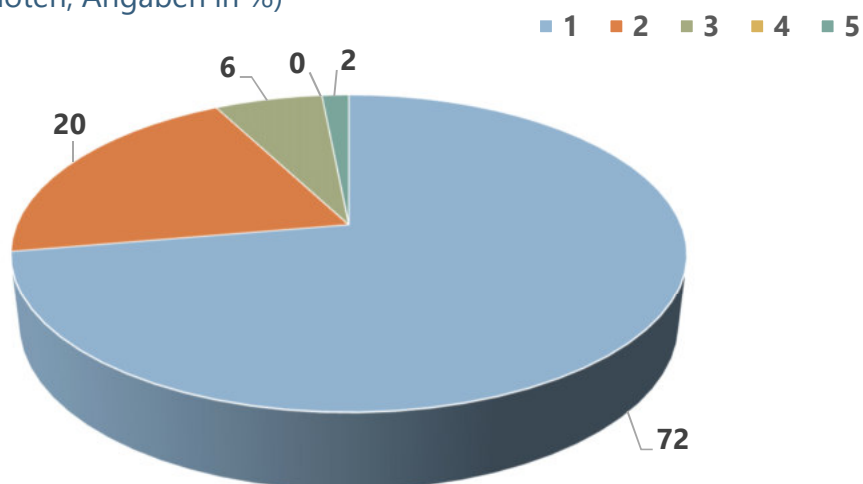
Die Ergebnisse der Fragebereiche sind tabellarisch dargestellt.  
Bewertungen von 1,0 – 1,4 sind grün, von 1,5 – 1,9 gelb hinterlegt.

### Zufriedenheit mit der Betreuungsqualität

	gesamt (ambul. + stat.)	ambulant	stationär
feste Ansprechpartner i. d. Einrichtung	1,3	1,2	1,3
Erreichbarkeit d. Betreuer	1,3	1,3	1,3
Zusammenarbeit bei Problemlösungen	1,3	1,3	1,3
Einbeziehen bei Entscheidungen	1,2	1,3	1,1
Betreuungszeit ist angemessen	1,4	1,6	1,2
allg. Zufriedenheit mit Betreuungsqualität	1,3	1,3	1,3

Die *allgemeine Zufriedenheit mit der Betreuungsqualität* erhielt die folgende prozentuale Verteilung der Noten.

Ich bin mit der Qualität der Betreuung zufrieden.  
(Bewertung nach Schulnoten, Angaben in %)





### Zufriedenheit mit der Kommunikation

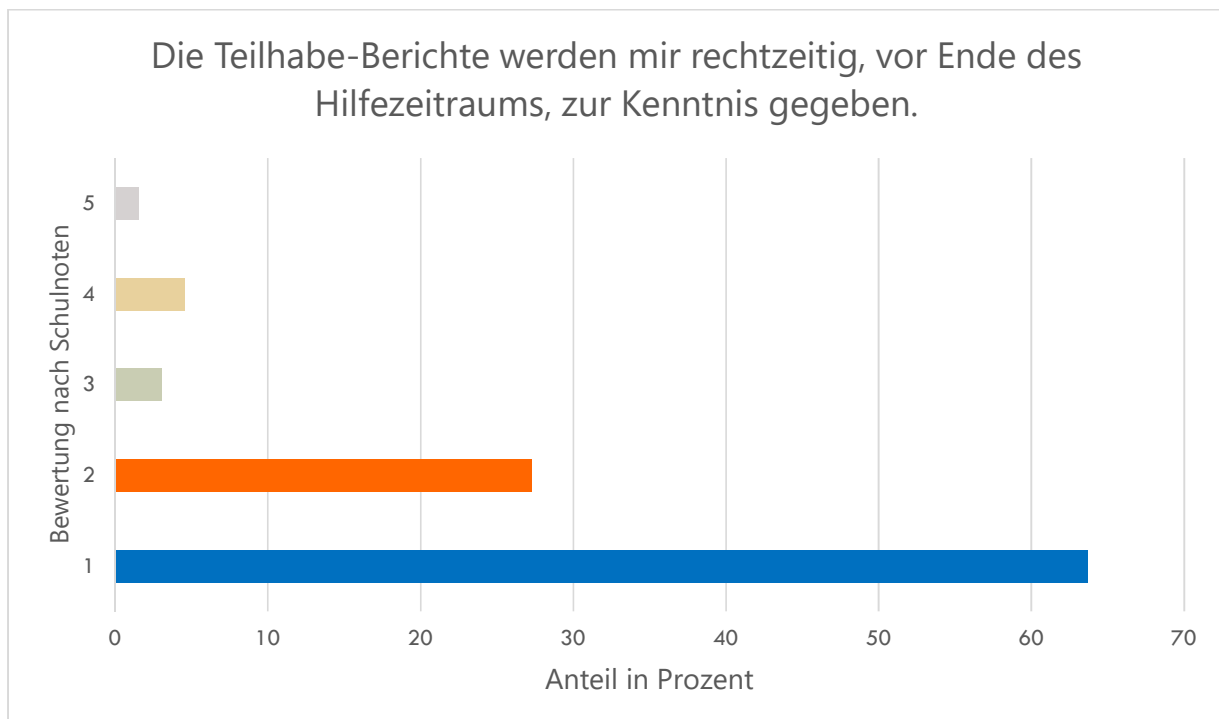
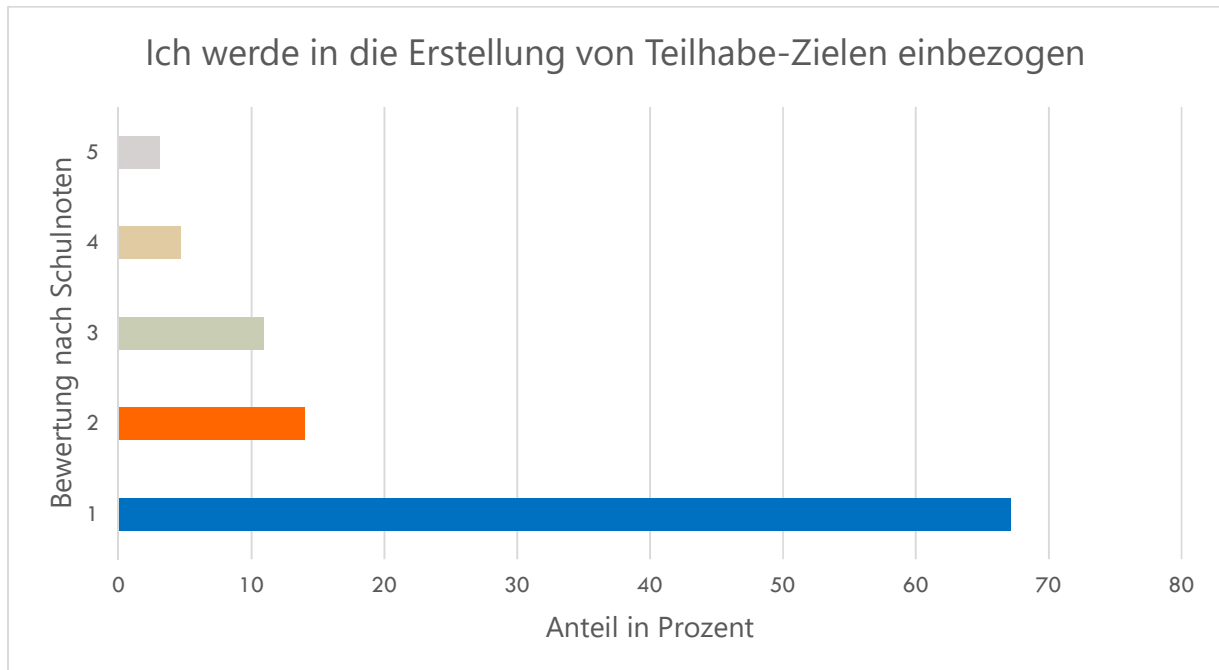
	gesamt (ambul. + stat.)	ambulant	stationär
Klient/in - Betreuungspersonal	1,3	1,2	1,3
Angehörige / gesetzl. Betreuer - Betreuungspersonal	1,2	1,1	1,2
Angehörige / gesetzl. Betreuer - Teamleitung	1,2	1,2	1,2

### Zufriedenheit mit der Hilfeplanung

	gesamt (ambul. + stat.)	ambulant	stationär
Einbeziehung bei Erstellung v. Teilhabezielen	1,6	1,7	1,4
Kenntnis Teilhabebericht vor Ende d. Hilfezeitraums	1,5	1,7	1,3

Die Ergebnisse zum Fragenbereich „Hilfeplanung“ fallen in der ambulanten Betreuung etwas schlechter aus. Obwohl bei einer Gesamtnote von 1,7 nicht über ein „schlechtes“ Ergebnis gesprochen werden kann, lässt sich eine Abweichung zu den weiteren, sehr positiven, Ergebnissen erkennen.

Die folgenden Grafiken zeigen die Ergebnisse der zwei Fragen zur „Hilfeplanung“ im Einzelnen.





### Zufriedenheit mit dem Ideen- u. Beschwerdemanagement

	gesamt (ambul. + stat.)	ambulant	stationär
kann Anliegen offen ansprechen	1,2	1,2	1,1
kann Ideen u. Verbesserungsvorschläge einbringen	1,2	1,2	1,2
Für meine Anliegen wird sich Zeit genommen.	1,2	1,2	1,2
Meine Anliegen werden diskutiert.	1,4	1,4	1,3
Rückmeldung zu Ergebnissen d. Anliegen	1,4	1,3	1,5
Ansprechpartner im Beschwerdefall	1,4	1,6	1,2

Sehr gut wird die Offenheit im Umgang mit Anliegen, Ideen und Verbesserungsvorschlägen bewertet. Die Bewertungen der Rückmeldungen im stationären, sowie das Thema Ansprechpartner bei Beschwerden im ambulanten Bereich, fallen vergleichsweise etwas schlechter aus.

### Struktur - Aufgaben und Zuständigkeiten

	gesamt (ambul. + stat.)	ambulant	stationär
Unterstützung bei Aufgaben gesetzl. Vertreter	1,2	1,3	1,1
Kenntnis über klientenbezogene Aufgaben d. Mitarbeiter (MA) der Wohneinrichtung	1,4	1,4	1,3
MA kennen Aufgaben d. gesetzl. Vertreter	1,3	1,3	1,2





### Sonstiges

	gesamt (ambul. + stat.)	ambulant	stationär
Atmosphäre d. Wohneinrichtung / WG	1,4	1,5	1,2
Größe d. Zimmers	1,3	1,5	1,1
Gestaltung d. Zimmers	1,3	1,3	1,2
örtliche Lage d. Wohneinrichtung / WG	1,2	1,2	1,1
Freizeitangebote	1,5	1,5	1,4





### **Was uns die Angehörigen / gesetzlichen Betreuer darüber hinaus noch mitgeteilt haben**

Einige Angehörige / gesetzl. Betreuer nutzten die offene Frage am Ende, um uns ein paar Gedanken mit auf den Weg zu geben. Wir erhielten viele positive Worte und Danksagungen für die Arbeit, die wir jeden Tag mit Herz und Liebe meistern. Das hat uns sehr gefreut!

Es gab aber auch Anregungen, an welchen Stellen wir noch Verbesserungen vornehmen könnten. Dabei ging es v. a. um ausreichend Personal und die Ausstattung bzw. Gestaltung der Wohneinrichtungen.

**Personal** – Der Unterstützungsbedarf unserer Klienten bestimmt, wieviel Personal wir in unseren Einrichtungen beschäftigen. Dazu führen wir regelmäßig Verhandlungen mit unserem Kostenträger. Die qualitative Besetzung der Personalstellen ist aufgrund der aktuellen Marktsituation und der herausfordernden Betreuungsarbeit (Schichtdienst, Pflege u. s. w.) mit hohem Aufwand verbunden. Seit Oktober 2017 gibt es in der Geschäftsführung einen Mitarbeiter, der sich um die Akquise von neuen, qualifizierten Mitarbeitern kümmert, diese im Rahmen der Personalentwicklung begleitet und Fortbildungen organisiert.



**Ausstattung / Gestaltung der Wohneinrichtungen** – Die Gestaltung der Einrichtungen wird durch unsere Mitarbeiter umgesetzt. Individuelle Wünsche berücksichtigen wir dabei gern, sofern sie für uns umsetzbar sind. Wir sind dankbar für Ideen und Anregungen in diese Richtung.

**Weitere Maßnahmen** – Die aufgeführten Ergebnisse der Befragung zeigen an einigen Stellen Abweichungen auf, die in der folgenden Tabelle noch einmal dargestellt werden. Gleichzeitig stehen sie in Verbindung mit Ideen, ob und wie wir auf die Abweichungen eingehen.





## Maßnahmen

<b>Betreuungszeit ambulante Wohngemeinschaften</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• abhängig von Kostenzusagen</li><li>• Prüfung der Organisation genehmigter Stunden hinsichtlich Aufteilung und Effektivität</li></ul>
<b>Teilhabeplanung (Hilfeplanung)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Derzeit arbeitet unser QM-Team an einem neuen Verfahren zur Biographie-Arbeit. Ziel des Verfahrens ist u. a. das gemeinsame Erarbeiten von individuellen Teilhabezielen.</li><li>• Festlegung interner Fristen zur rechtzeitigen Vorlage der Teilhabeberichte vor Ende des Hilfezeitraums</li></ul>
<b>Verbesserung der Rückmeldungen zu Anliegen der Angehörigen / gesetzlichen Betreuer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• strukturierte Dokumentation und Kommunikation von Anregungen, Ideen oder Beschwerden</li><li>• verbesserte Umsetzung des bestehenden Ideen- und Beschwerdemanagements</li></ul>
<b>Ansprechpartner im Beschwerdefall in ambulanten Wohngemeinschaften</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ansprechpartnerin für Beschwerden im Bereich ambulante Hilfen ist Bereichsleiterin Ulrike Lüssow</li><li>• Weiterhin besteht die Möglichkeit, Beschwerdeformulare auszufüllen und uns diese zukommen zu lassen (auch in leichter Sprache!) <i>Diese sind auch auf unserer Internetseite zu finden.</i></li></ul>
<b>Freizeitangebote ambulanten Bereich</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Der abwechslungsreiche Veranstaltungskalender unserer Freizeit- und Begegnungsstätte (FuBs) bietet viele Möglichkeiten zur Freizeit – Gestaltung.</li><li>• Ehrenamtler begleiten Klienten bei Ausflügen, Konzerten etc. (Im Jahr 2017 wurden durch Ehrenamtler 4.430 Stunden in der Alltagsbegleitung geleistet.)</li></ul>

**Kontakt:** gGmbH „Lebenshilfe“ Wohnstätten Barnim  
Dr. – Zinn – Weg 22  
16225 Eberswalde

Sekretariat  
03334 - 639890  
[sekretariat@lebenshilfe-barnim.de](mailto:sekretariat@lebenshilfe-barnim.de)

Qualitätsmanagement  
03334 – 429918  
[h.schubert@lebenshilfe-barnim.de](mailto:h.schubert@lebenshilfe-barnim.de)

