

Netzwerkversammlung 24.05. 2018

## **KAM-Befragung 2017 -Ergebniskommunikation / Öffentlichkeitsarbeit**

Im Jahr 2017 fand der fünfte Durchgang der Kunden-, Angehörigen- und Mitarbeitendenbefragungen des Netzwerk Pflege der Diakonie in Niedersachsen statt. 37 diakonische Einrichtungen und Dienste führten insgesamt 77 Befragungen durch. Befragt wurden Kunden und Mitarbeitende ambulanter Dienste, Angehörige, Bewohner und Mitarbeitende stationärer Einrichtungen sowie Kunden von Tagespflegeangeboten.

Die Befragungen sollen den Mitgliedern helfen, ihre Leistungen für Kunden und Mitarbeitende zu verbessern. Die Mitglieder erfahren, welche ihrer Angebote besonders zur Zufriedenheit beitragen, welche Stärken und Schwächen aus Sicht der Befragten wahrgenommen werden und welche Schritte zu tun sind, die Zufriedenheit der entsprechenden Zielgruppen zu erhöhen.

### **Zufriedenheit als Grundlage für Weiterempfehlung und erfolgreiche Öffentlichkeitsarbeit**

Zufriedenheit ist kein Selbstzweck. Zufriedenheit ist die Grundlage von Weiterempfehlung und Loyalität und birgt damit für die Mitglieder ganz handfeste monetäre Vorteile, wenn nämlich Mitarbeitende weniger wechseln und neue Kunden durch Weiterempfehlung an die Einrichtungen und Dienste herantreten. Damit unterstützt das Netzwerk Pflege seine Mitglieder, sich im Wettbewerb nachhaltig zu etablieren.

Ein ganz naheliegender Vorteil und Nutzen der Befragungen wurde in der Vergangenheit aber nicht immer umgesetzt: Eine abgestufte Kommunikation der Ergebnisse in der Öffentlichkeit.

### **Warum sollten die Ergebnisse de KAM-Befragung veröffentlicht werden?**

**Interne Öffentlichkeitsarbeit:** Die Beteiligten erwarten eine Stellungnahme zur Befragung. Sie haben sich Zeit genommen und den Fragebogen ausgefüllt. Es ist eine Frage der Wertschätzung, darauf zu reagieren.

**Externe Öffentlichkeitsarbeit:** Die Tatsache, dass eine Einrichtung/ein Dienst sich evaluieren lassen hat, zeugt von dem Willen, sich transparent zu machen und verbessern zu wollen. Dies wird die Öffentlichkeit honorieren. Dazu müssen auch keine Interna dargestellt werden.

Insbesondere interne Veröffentlichungen sollten einen Dank an die Zielgruppen enthalten, alle sollten Angaben zur Stichprobe, Response und Erhebungszeitraum enthalten. Sinnvoll ist die Nennung von Cogitaris als neutralem Institut und ggf. ein kurzer abgestimmter Kommentar von Cogitaris zur Befragung.

Netzwerkversammlung 24.05. 2018

## Tipps für die Öffentlichkeitsarbeit

### 1. Fakten analysieren

Welche Fakten aus den Ergebnissen der Einrichtung sind relevant? / Welche eignen sich davon für ein Veröffentlichen?

**Beispiele:** Positive Benotungen gesamt oder in Einzelbereichen, positive Veränderungen, positive Trends, erstmalige Teilnahme, wiederholte Teilnahme, aber auch: Kritik und die Darstellung der Konsequenzen, die die Einrichtung daraus zieht.

### 2. Material sammeln

Eigenes Statement (der Einrichtungsleitung) zur Umfrage und ihren Ergebnissen formulieren, ggf. Einzelantworten oder -Anregungen aus der Umfrage entnehmen und kommentieren, zusätzliche Meinungen einholen/Kurzinterviews führen mit Mitarbeitenden, Bewohnern, Angehörigen, MAV usw. und Fotos dazu besorgen/erstellen, Statement von Cogitaris einholen

### 3. Kommunikationsformen auswählen

(Beachten: Unterscheiden zwischen interner und externer Kommunikation)

- Information und Diskussion der Ergebnisse auf einer Mitarbeiterbesprechung
- Angehörigenabend
- Rundbrief an Mitarbeitende/Angehörige
- Text in Mitarbeiterzeitung
- Plakat im öffentlichen Bereich der Einrichtung
- Artikel in der Hauszeitung
- Veröffentlichung auf der Homepage
- Pressemitteilung (dabei z.B. Bezug zu aktuellen / sozialpolitischen Themen herstellen), ggf. Pressegespräch
- Information des eigenen Netzwerkes / Multiplikatoren
- Social Media

## Ergebniskommunikation an Beispielen

### 1. Alten-und Pflegeheim der Inneren Mission Northeim

Hier ergaben sich Anknüpfungspunkte für die Kommunikation durch die überdurchschnittlich gute Benotung durch die Angehörigen und die ebenfalls guten Bewertungen bei der Mitarbeiterzufriedenheit. Als Einzelaspekt wurde außerdem die überdurchschnittlich gute Bewertung des Essens seitens der Bewohner genutzt.

#### Veröffentlichungen:

- Beitrag in der Hauszeitung „Lichtblicke“ (Editorial und Einzelstatements mit Fotos)
- Beitrag auf der Homepage
- Plakat in der Einrichtung
- Veröffentlichung in mehreren Beiträgen auf der Facebook-Seite der Einrichtung

### 2. Diakoniestation Burgdorf

Hier ergab sich ein guter Ansatzpunkt dadurch, dass die Zufriedenheit der Mitarbeitenden im Vergleich zur letzten Befragung sehr gestiegen war - bei etwa gleich gebliebener Bewertung der Pflegeleistung aus Sicht der Kunden.

#### Beispiel:

- Pressemitteilung

## Editorial

**Sehr geehrte Bewohnerinnen und Bewohner unseres Hauses,  
sehr geehrte Angehörige und Betreuer unseres Hauses,  
sehr geehrte Leser unserer Lichtblicke.**



Wir begrüßen Sie ganz herzlich im Jahr 2018, das jetzt schon nicht mehr so ganz frisch ist. Die Bewohner, viele Angehörige und die Mitarbeiter unseres Hauses haben im letzten Quartal des Jahres 2017 Post von uns bekommen. Wir haben zum ersten Mal eine umfassende, von einer Gesellschaft für Marktforschung organisierte Zufriedenheitsbefragung durchgeführt. Seit vielen Jahren haben wir uns als Innere Mission auf die Fahne geschrieben, dass wir eine sehr gute Einrichtung sein wollen, wo viel Lebensqualität und eine gute Lebens- und Arbeitsatmosphäre angeboten wird. Deshalb haben wir seit der Zertifizierung im Jahr 2004 selbst erstellte Umfragen gestartet, diese natürlich anonym ausgewertet und mit den Ergebnissen gearbeitet.

Bei den jetzt durchgeführten Zufriedenheitsbefragungen sind in Zusammenarbeit mit dem Netzwerk Pflege des Diakonischen Werks in Niedersachsen und der Gesellschaft für Marktforschung COGITARIS Fragebögen entwickelt worden, die allen diakonischen Einrichtungen in Niedersachsen die Möglichkeit boten, die Zufriedenheit der Bewohner, der Angehörigen und der Mitarbeiter mit dem Haus und der Organisation zu erfragen und, hier liegt ein Schwerpunkt in der Befragung, Aussagen zu erhalten, was gut läuft und was verbessert werden muss. Immerhin wurden insgesamt 79 Befragungen durchgeführt. Natürlich stellt sich jedem, der eine Einrichtung leitet, die spannende Frage: Wie wird unsere Einrichtung bei einer Befragung abschneiden, die nach dem Wohlbefinden und den Verbesserungsmöglichkeiten fragt, aber zusätzlich dann auch noch ein Gradmesser im Landesvergleich ist und Aussagen und Ergebnisse beinhaltet, die im Vergleich mit vielen anderen Einrichtungen stehen?

Ein kurzes Fazit von der durchgeführten Befragung. Wir sind froh, dass wir den Bewohnern, den Angehörigen und den Mitarbeitern unseres Hauses gezeigt haben, dass wir an der Meinung über ihre Zufriedenheit ein sehr großes Interesse haben, bereit sind, auch Kritik anzunehmen und diese in Verbesserungen umzusetzen. Eine sehr positive Erkenntnis ist die Rückmeldung von COGITARIS, dass wir im Vergleich zu den teilnehmenden Einrichtungen in allen Umfragen im Spitzenfeld lagen und in der Bewohnerbefragung sogar das beste Ergebnis aller verzeichnen konnten. Dieses Ergebnis macht uns stolz und zeigt, dass wir, und damit ist jeder einzelne Mitarbeiter gemeint, auf einem sehr guten Weg sind. Gerne gewähren wir auf Wunsch Einsicht in die Umfrageergebnisse, haben diese der Bewohnervertretung und den Mitarbeitern bereits vorgestellt und sind an vielen Dingen, die angesprochen wurden, am Arbeiten.

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen unserer „Lichtblicke“.

Robert Wehr,  
*Einrichtungsleiter*

## Tolles Ergebnis bei Umfrage im Herbst 2017

Im vergangenen Jahr fand in unserem Haus erstmals eine Befragung der Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter durch das unabhängige Marktforschungsunternehmen COGI-

TARIS statt. Wir waren eine von 37 befragten diakonischen Einrichtungen in Niedersachsen. Im Folgenden nehmen Mitwirkende unseres Hauses Stellung.



Herr **Robert Wehr** (Einrichtungsleiter): „Ich möchte mich herzlich bei allen bedanken, die an der Befragung teilgenommen haben. Die vielen positiven Rückmeldungen haben gezeigt, dass die Richtung bei uns stimmt. Ihre konstruktive Kritik liefert für uns wertvolle Hinweise, wo Verbesserungen notwendig sind. Daran wollen wir arbeiten.“

Herr **Klaus Leonhardt** (Vorsitzender der Bewohnervertretung): „Sehr gut ist, dass diese Umfrage durch ein neutrales Institut durchgeführt wurde. Ich persönlich kann die positiven Ergebnisse bestätigen. Was mich sehr freut, ist, dass unser Haus die beste Bewertung seitens der Bewohner von allen befragten Einrichtungen erhalten hat. Hier wird unser persönlicher Lebensbereich geachtet, wir sind ein christliches Haus. Manchmal könnten nur mehr Mitarbeiter für die Versorgung der Menschen da sein.“



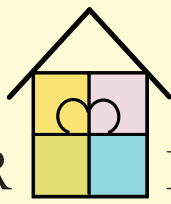
Frau **Marion Bülau** (Vorsitzende der Mitarbeitervertretung): „Ich halte eine regelmäßige Befragung der Mitarbeiter für ein sehr wichtiges Instrument. Die Befragung durch COGITARIS hat die Anonymität sichergestellt. Das ist eine Voraussetzung dafür, dass alle den Mut haben, sich auch zu äußern. Eines der Ergebnisse ist, dass wir an der Zuverlässigkeit des Dienstplans arbeiten müssen.“

Herr **Werner Bartsch** (Angehöriger): „Als Angehöriger, der sehr oft hier im Haus ist, begrüße ich eine regelmäßige Angehörigenbefragung. Ich habe auch das Gefühl, jederzeit offen Kritik üben zu können, wenn etwas einmal nicht so gut läuft, ohne die Sorge zu haben, dass meiner Frau als Bewohnerin dadurch Nachteile entstehen könnten. Ich habe auch kaum Verbesserungsvorschläge, höchstens bei der geringen Anzahl der Parklätze.“



Mehr über die Befragung und die Ergebnisse erfahren Sie auf unserer Webseite: [www.innere-mission-northeim.de](http://www.innere-mission-northeim.de)





# Positive Ergebnisse bei der Umfrage „Wie gefällt es Ihnen bei uns?“

**Das unabhängige Marktforschungsunternehmen Cogitaris befragte Bewohner, Mitarbeiter und Angehörige. Es nahmen 37 diakonische Einrichtungen in Niedersachsen teil. Das gute Ergebnis freut uns sehr und spornt uns an.**

**Goldmedaille für unsere Küche**

**Bewohner fühlen sich wohl**

**Zufriedene Mitarbeiter sind uns wichtig**

**Wir wollen noch besser werden.**



Als Vorsitzender der Bewohnervertretung halte ich es für sehr wichtig, dass regelmäßige Umfragen über die Zufriedenheit der Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter gemacht werden.

Für uns Bewohner ist es gut zu wissen, dass die Innere Mission auch durch die Bewohner des Hauses regelmäßig bewertet wird. Sehr gut ist, dass diese Umfrage durch ein neutrales und unabhängiges Institut durchgeführt wurde. Was mich sehr freut ist, dass unser Haus die beste Bewertung von allen befragten Einrichtungen erhalten hat. Ich kann nur bestätigen, dass der persönliche Lebensbereich geachtet wird und wir ein christliches Haus sind. Das ist mir auch für alle Bewohner des Hauses sehr wichtig. An Kritik fällt mir nicht viel ein, höchstens, dass manchmal mehr Mitarbeiter für die Versorgung der Menschen da sein könnten. Ich persönlich fühle mich sehr wohl in unserem Haus und bin froh, dass es die Innere Mission gibt.

**Klaus Leonhardt**

Vorsitzender der Bewohnervertretung



Ich halte eine regelmäßige Befragung der Mitarbeiter für ein sehr wichtiges Instrument, um festzustellen, was gut läuft oder was verbessert werden muss. Gerade die letzte Befragung durch das Marktforschungsinstitut Cogitaris hat sichergestellt, dass die Einrichtung nicht mit den Fragebogen in Kontakt kommt und damit die Anonymität sichergestellt ist. Dies ist Voraussetzung, dass alle den Mut haben, sich auch zu äußern. Die Durchführung war professionell organisiert. Die Beteiligung der Mitarbeiter so hoch wie noch nie. Die Präsentation der Befragung war sehr informativ – gerade auch wegen der Möglichkeit, dass sich Mitarbeiter bei der Befragung zusätzlich außerhalb der gestellten Fragen frei äußern konnten. Ich habe mich sehr gefreut, dass die Kritikpunkte auch positiv und nicht sehr zahlreich waren und durchwegs sachlich Kritik geübt wurde. Konkret haben wir festgestellt, dass es ein Wunsch vieler war, an der Zuverlässigkeit des Dienstplans zu arbeiten. Sehr interessant war auch, dass das persönliche Verhalten der Vorgesetzten in Augenschein genommen wurde. Im Rahmen der Objektivität und Vergleichbarkeit war die Gegenüberstellung mit anderen Einrichtungen sehr interessant, da jeder Mitarbeiter die Möglichkeit hatte, das Ergebnis im Einzelnen mit anderen Einrichtungen zu vergleichen und damit auch für sich selbst wahrzunehmen.

**Marion Bülau**

Vorsitzende der Mitarbeitervertretung



Als Angehöriger, der sehr oft hier im Haus ist, sehe ich eine regelmäßige, schriftliche und anonyme Angehörigenbefragung als sehr positiv, gerade auch um Probleme aufzuzeigen oder negative Dinge zu äußern.

Aber in diesem Haus ist sehr viel „Licht“. Neben den Bewohnern geht es auch uns Angehörigen sehr gut. Ich habe großen Respekt vor den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die täglich ihre Arbeit sehr gut leisten. Herausheben möchte ich positiv das Musiktherapieangebot, das von einer Musiktherapeutin angeboten wird. Es ist schön zu sehen, wie die Bewohner mit Begeisterung dabei sind. Ich habe hier das Gefühl, als Angehöriger jederzeit auch offen Kritik üben zu können, wenn etwas einmal nicht so gut läuft, ohne die Sorge zu haben, dass meiner Frau als Bewohnerin dadurch Nachteile entstehen könnten. Ich habe kaum Verbesserungsvorschläge, höchstens dass es etwas mehr Parkplätze geben könnte.

**Werner Bartsch**

Angehöriger/Ehemann einer Bewohnerin



## Tolles Ergebnis bei Umfrage über die Zufriedenheit der Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter



„Wie gefällt es Ihnen bei uns?“ Wir haben Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter der Inneren Mission Northheim durch ein unabhängiges Institut befragen lassen. Das gute Ergebnis freut uns sehr und spornt uns an.

Im Herbst 2017 fand in unserem Haus erstmals eine Befragung der Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter durch das unabhängige Marktforschungsunternehmen Cogitaris statt.

Das Alten- und Pflegeheim der Inneren Mission war eine von insgesamt 37 beteiligten diakonischen Einrichtungen in Niedersachsen.

### „Goldmedaille“ für unsere Küche

Unsere Bewohnern schmeckt es bei uns. Unsere Speisen und Getränke haben gute bis sehr gute Noten erhalten. Besonders das Angebot an Mittagessen (Note 1,4), aber auch der Geschmack des Essens (1,7) gefällt Ihnen. Auch in der Pflege (1,6) und bei der Reinigung der Zimmer (1,4) haben wir gute Zufriedenheitswerte erhalten, auch von den Angehörigen.

### Bewohner fühlen sich wohl

Bei der Gesamtzufriedenheit der Bewohner haben wir eine 1,3 erzielt. Damit ist unser Haus aus Sicht der Bewohner das beste Haus der befragten Einrichtungen. Auch die Angehörigen, die an der Umfrage teilgenommen haben, gaben uns die Gesamtnote 1,5.

Herr Klaus Leonhardt, der Vorsitzende unserer Bewohnervertretung meint dazu: Ich finde gut, dass die Befragung durch ein neutrales Institut durchgeführt wurde. Und ich kann nur bestätigen, dass der persönliche Lebensbereich hier geachtet wird und wir ein christliches Haus sind.

### Zufriedene Mitarbeiter sind uns wichtig

Damit unsere Bewohner sich wohlfühlen und gut versorgt werden, ist es auch wichtig, dass wir zufriedene Mitarbeiter in unserem Haus haben. Sie haben uns als Arbeitgeber auch mit einer guten Note bewertet (2,2).

### „Wir wollen noch besser werden.“

Natürlich gab es auch Kritikpunkte. „Unsere Mitarbeiter haben uns einige konkrete Hinweise gegeben, wo wir die Arbeitsbedingungen noch verbessern können, zum Beispiel beim Pausenraum für das Personal. Daran arbeiten wir jetzt.“

Herzlicher Dank gebührt allen, die an der Befragung teilgenommen haben. Eine Wiederholung wird es sicher geben.



#### Statement von Frau Marion Bülow, Vorsitzende der Mitarbeitervertretung:

Als Vorsitzende der Mitarbeitervertretung und als Mitarbeiterin unseres Hauses halte ich eine regelmäßige Befragung der Mitarbeiter für ein sehr wichtiges Instrument, um festzustellen, was gut läuft oder was verbessert werden muss.

Gerade die letzte Befragung durch das Marktforschungsinstitut Cogitaris hat sichergestellt, dass die Einrichtung nicht mit den Fragebogen in Kontakt kommt und damit die Anonymität sichergestellt ist. Dies ist bei einer Mitarbeiterbefragung Voraussetzung, dass alle den Mut haben, sich auch zu äußern. Die Durchführung war professionell organisiert. Die Beteiligung der Mitarbeiter so hoch wie noch nie.

Die Präsentation der Befragung bei einer großen Mitarbeiterversammlung war sehr informativ – gerade auch wegen der Möglichkeit, dass sich Mitarbeiter bei der Befragung zusätzlich außerhalb der gestellten Fragen frei äußern konnten.

Ich habe mich sehr gefreut, dass die Kritikpunkte auch positiv und nicht sehr zahlreich waren und durchwegs sachlich Kritik geübt wurde.

Konkret haben wir festgestellt, dass es ein Wunsch vieler war, an der Zuverlässigkeit des Dienstplans zu arbeiten. Sehr interessant war auch, dass das persönliche Verhalten der Vorgesetzten in Augenschein genommen wurde.

Im Rahmen der Objektivität und Vergleichbarkeit war die Gegenüberstellung mit anderen Einrichtungen sehr interessant, da jeder Mitarbeiter die Möglichkeit hatte, das Ergebnis im Einzelnen mit anderen Einrichtungen zu vergleichen und damit auch für sich selbst wahrzunehmen.

Ich finde es im Sinne aller Mitarbeiter gut, dass im Vergleich mit anderen Einrichtungen jederzeit eine Mitarbeiterbefragung ohne Bedenken durchgeführt werden kann und durchgeführt wird.



#### Statement Herr Leonhardt, Vorsitzender der Bewohnervertretung:

Als Vorsitzender der Bewohnervertretung halte ich es für sehr wichtig, dass regelmäßige Umfragen über die Zufriedenheit der Bewohner, Angehörigen und Mitarbeiter gemacht werden.





Alle

Beiträge

Personen

Fotos

Videos

Seiten

Orte

Gruppen

Apps

Veran

### Ergebnisse filtern

#### BEITRÄGE VON

- Beliebige Person
- Du
- Deine Freunde und Gruppen
- Wähle eine Quelle aus ...

#### IN GRUPPE GEPOSTET

- Beliebige Gruppe
- Deine Gruppen
- Wähle eine Gruppe aus ...

#### MARKIERTER ORT

- Beliebiger Ort
- Hannover
- Kiel
- Wähle einen Standort aus ...

#### DATUM DES BEITRAGS

- Beliebiges Datum
- 2018
- 2017
- 2016
- Wähle ein Datum aus ...



7

1 Mal geteilt



Gefällt mir



Kommentieren



Teilen



**Innere Mission Northeim** ✓

Gestern um 12:56 · 🌐

Wie wohl fühlen sich unsere Bewohner? Wie zufrieden sind die Angehörigen und unsere Mitarbeiter? 🤔 Um das herauszufinden, haben wir eine Befragung durch ein unabhängiges Institut durchführen lassen. Das gute Ergebnis freut uns sehr und spornt uns an:



**Alten- und Pflegeheim der Inneren Mission Northeim e.V.: Aktuell - Tolles Ergebnis bei Umfrage über die Zufriedenheit der Bewohner, Angehörigen und...**

[INNERE-MISSION-NORTHEIM.DE](http://INNERE-MISSION-NORTHEIM.DE)

17

2 Kommentare 7 Mal geteilt



Gefällt mir



Kommentieren



Teilen



Deutsch · English  
Español · Português

Datenschutz · In  
Werbung · Date  
Mehr >  
Facebook © 20

## **Diakoniestation Burdorf erhält gute Noten von Mitarbeitern**

Der Pflegeberuf hat nicht das beste Image: Harte Arbeit, wenig Anerkennung und schlechte Bezahlung – dieses Bild herrscht in der Öffentlichkeit häufig vor. Dass das nicht so sein muss, bescheinigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihrem Arbeitgeber, der Diakoniestation Burgdorf. Sie erteilten ihm die Gesamtnote 1,9 bei der diesjährigen Mitarbeiterbefragung.

Im Herbst 2017 hatten Kunden und Mitarbeiter des Pflegedienstes an einer anonymen Befragung des unabhängigen Marktforschungsunternehmens Cogitaris teilgenommen. Insgesamt waren 37 diakonische Einrichtungen und Dienste in Niedersachsen befragt worden. An der Befragung in Burgdorf nahmen 71 Mitarbeiter der Sozialstation teil, das entspricht 54 Prozent.

Thomas Bella, Leiter der Diakoniestation, freut sich über das positive Ergebnis: „Wir haben vor zwei Jahren schon einmal an der Befragung teilgenommen. Damals haben weniger Mitarbeitende teilgenommen und wir hatten mit der Note 2,6 eine deutlich schlechtere Bewertung. Wir haben in den vergangenen Jahren einige Anstrengungen unternommen, um die Arbeitszufriedenheit zu steigern.“ Dazu gehört wohl vor allem ein besserer Lohn: „Ausschlaggebend war sicher, dass wir unsere Mitarbeiter inzwischen besser bezahlen können“, sagt Bella. Außerdem sei es gelungen, die Arbeitsbedingungen zu verbessern. „Wir haben unsere Dienstpläne komplett anders strukturiert. Früher hatten unsere Pflegekräfte Schichten mit bis zu 12 Tagen Diensten am Stück. Jetzt gilt weitgehend die 5-Tage-Woche.“ Das ist vor allem für die vielen Mitarbeiterinnen mit Kindern eine Verbesserung.

Die Zufriedenheit seiner Mitarbeiter ist für Thomas Bella auch kein Selbstzweck. „Arbeitszufriedenheit ist die Grundlage von Weiterempfehlung und Loyalität. Wenn unsere Mitarbeiter gerne bei uns arbeiten, bleiben sie bei uns!“ Das sei sehr wichtig, weil es einen großen Mangel an Fachkräften in der Pflege gebe, erklärt der Leiter. Dass die Zufriedenheit der Mitarbeiter des Pflegedienstes nicht auf Kosten der Zufriedenheit der Menschen, die gepflegt werden geht, zeigt die zeitgleiche Befragung der Kunden. Hier konnte die Diakoniestation ihre gute Gesamtbewertung (Note 1,8 zu 1,7 im Jahr 2015) nahezu halten.

Die Umfrageergebnisse sind für Thomas Bella und sein Team aber kein Grund, die Hände in den Schoß zu legen. „Wir analysieren die Umfrageergebnisse sehr genau und nehmen auch Verbesserungswünsche sehr ernst“, sagt Bella. Durch den zuverlässigeren Dienstplan für seine Mitarbeiter sei es beispielsweise schwieriger geworden, den verständlichen Wunsch der Kunden nach pünktlicher Versorgung durch möglichst dieselbe Pflegekraft zu erfüllen. „Aber daran arbeiten wir!“, verspricht Thomas Bella.

Die Befragung des Marktforschungsunternehmens Cogitaris (Eltville, Hessen) wurde vom Netzwerk Pflege des Diakonischen Werkes evangelischer Kirchen in Niedersachsen e.V. beauftragt. Im Netzwerk Pflege sind rund 150 diakonische Pflegedienste organisiert.