

Voneinander lernen

**Best Practice
Bewohner-
und Kunden-
befragung
im Netzwerk
Pflege 2015**

Diakonisches Werk
evangelischer
Kirchen in
Niedersachsen e.V.

cogitariv
Gesellschaft für Marktforschung mbH



Die Bewohner- und Kundenbefragung des Netzwerks Pflege ist ein Erfolgsprojekt. Die Auswertung verdeutlichte für das Projekt „Kunden-, Angehörigen- und Mitarbeitendenbefragung“, dass ca. 80 Prozent der Befragten dieses Projekt kannten und 91 Prozent der Beteiligten dieses als „hilfreich“ bewerteten.

Nach den ersten Durchgängen 2009 und 2011 war bereits erkennbar geworden, welche positiven Veränderungen in den Diensten und Häusern der Diakonie mit diesem Instrument angeregt werden können. Dabei wurden von den Beteiligten unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt, mal waren es die Kunden, mal die Mitarbeitenden oder die Angehörigen. In jedem Bereich legte und legt die Befragung weiterführende, konkrete Entwicklungsansätze offen. Allein aus der „Problemanzeige“ wird aber noch keine positive, zielgerichtete Entwicklung. Dabei bildet die in der Befragung konzeptionell verankerte Verknüpfung der jeweiligen Sachfrage mit der Relevanz dieser Sachfrage die Grundlage für wirksame Weiterentwicklungen bei den einzelnen Trägern.

Diese Grundkonzeption der Befragung wird nicht auf den ersten Blick deutlich, doch bei der Auswertung, der gemeinsamen Diskussion oder der Vorbereitung der einzelnen Befragungszyklen wird dieser konzeptionelle Ansatz erkennbar und plausibel. Es gibt eine Reihe an sehr positiven Beispielen im ambulanten und stationären Bereich, bei denen

die Träger mehrere Befragungsdurchgänge mitgemacht haben. In diesen Diensten und Häusern sind zielgerichtete Entwicklungen zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität im Hinblick auf die jeweilige Zielgruppe insgesamt oder zu einzelnen Sachverhalten festzustellen.

In Verbindung mit den jüngeren Befragungsdurchgängen sind wir diesen konkreten Maßnahmen bei den einzelnen Trägern nachgegangen und versuchen, diese Qualitätsentwicklung aufzugreifen und für alle Mitglieder transparent aufzubereiten und nachvollziehbar zu machen. Die Kunden-, Angehörigen- und Mitarbeitendenbefragung ist ein anspruchsvolles Qualitätsmanagementinstrument, das sich für die bedarfs- und zielgruppenorientierte Weiterentwicklung der Leistungen und Angebote in der Diakonie hervorragend eignet und bewährt hat.

Unser Dank gilt an dieser Stelle allen mitwirkenden Diensten und Häusern der Diakonie, den Beteiligten von cogitaris, den weiteren Dienstleistern und insbesondere den Trägern, die bereit waren, hier einen konkreten Einblick in die jeweiligen Entwicklungen zu ermöglichen. Darüber hinaus ist die finanzielle Unterstützung der Landeskirchen in Braunschweig und Hannover für die Realisierung dieses Projektes positiv hervorzuheben.

Christoph Brauner

Voneinander lernen

Best Practice aus der Bewohner- und Kundenbefragung des Netzwerks Pflege 2015

- 04 Einführung
- 08 Seniorenhaus Anna Margareta, Stationäre Pflege
- 14 Altenheim Siebenbürgen, Stationäre Pflege
- 18 Senioren-Wohnanlage St. Johannis, Stationäre Pflege
- 23 Wilhelm-Buchholz-Stift, Stationäre Pflege
- 27 Haus am Lechtenbrink, Stationäre Pflege
- 32 Diakoniesozialstation Siloah, Ambulante Pflege
- 36 Diakonie Sozialstation Belm-Bissendorf, Ambulante Pflege
- 40 Diakoniestation Burgwedel, Ambulante Pflege
- 43 Diakoniestation Winsen, Ambulante Pflege
- 46 Diakonie Pflegedienst Dissen – Bad Rothenfelde – Hilter, Ambulante Pflege

Etablierte Studie mit dem Fokus auf Bewohner und Kunden

Jörg Paninka, Geschäftsführer cogitaris
Gesellschaft für Marktforschung mbH






Von Juli bis Dezember 2015 fand die vierte Kunden-, Angehörigen- und Mitarbeitendenbefragung im Netzwerk Pflege statt. Befragt wurden Personen, die in Einrichtungen oder Diensten der Diakonie in Niedersachsen betreut werden oder arbeiten. Im Fokus dieser Broschüre stehen nun stationäre Einrichtungen und ambulante Dienste, die ausgewählt wurden, weil die Urteile ihrer Bewohner beziehungsweise Kunden besonders gut ausgefallen sind. Es wird hier der Frage nachgegangen, wie diese positiven Bewertungen zustande gekommen sind und was sich dahinter verbirgt.

Insgesamt haben aus dem Netzwerk Pflege des Diakonischen Werkes in Niedersachsen 42 Einrichtungen und Dienste teilgenommen.

Dabei haben 10 ambulante Dienste ihre Mitarbeitenden und 13 ihre Kunden befragt; im stationären Bereich wurden in 20 Häusern die Angehörigen befragt, in 13 zudem die Mitarbeiter und in 15 auch die Bewohner. Zusätzlich gab es noch zwei Befragungen bei Tagespflege-Einrichtungen.

- Im Rahmen der Bewohnerbefragung im stationären Bereich wurden insgesamt 1024 Fragebögen verteilt, von denen 699 ausgefüllt zurückkamen. Dies ergibt eine Teilnahmequote von 68 Prozent, bei der Befragung 2013 lag die Teilnahmequote bei 70 Prozent.
- Bei den ambulanten Diensten ist die Quote mit 45 Prozent dagegen deutlich niedriger. Hier wurden insgesamt 1814 Bögen an die Kunden verteilt, von denen 825 ausgefüllt zurückgesendet wurden. In der Befragung davor lag die Teilnahmequote noch bei 50 Prozent.
















Jede teilnehmende Einrichtung bzw. jeder teilnehmende Dienst hat die jeweiligen Ergebnisse in Berichtsform erhalten. In diesen Berichten findet sich einerseits der Vergleich zum Total, also zu den Urteilen aller, die daran teilgenommen haben, sowie andererseits die eigene Entwicklung seit der Vormessung.

Ambulante Dienste - Kunden		
	Wichtigkeiten	Diakonie NDS
Kontaktaufnahme	 24 %	1,5
Beratung u. Information	 22 %	1,8
Verwaltung	 21 %	1,8
Pflegeleistungen	 20 %	1,5
Hilfen im Haushalt	 14 %	1,7
Gesamtzufriedenheit		1,5

Bei den stationären Einrichtungen sind die Rahmenbedingungen durchaus anders als bei ambulanten Diensten. Nicht alle Einrichtungen haben das gleiche Angebot. Es gibt unterschiedliche Schwerpunkte oder Historien, manche liegen in eher ländlichen Regionen, andere in der Stadt. Dies macht eine differenzierte Perspektive notwendig.

Die Bewohner der stationären Einrichtungen wurden nach ihrer Zufriedenheit mit dem jeweiligen Haus befragt. Die Studie analysiert, wie sehr die pflegerischen Leistungen, Speisen und Getränke, die Einrichtung selbst und die Unterbringung zur Bewohnerzufriedenheit beitragen. Offene Nennungen zu bestehenden Stärken sowie Verbesserungsvorschläge haben den kurzen Fragebogen abgerundet.

Die Kunden der ambulanten Dienste wurden gebeten, die jeweiligen Leistungen ihrer Dienste zu bewerten. Neben der Gesamtzufriedenheit wurden detailliert die Leistungen bei Kontaktaufnahme, Beratung und Information, Verwaltung, Pflege sowie Hilfen im Haushalt abgefragt. Auch Fragen zur Weiterempfehlung und Loyalität („Würden uns unsere Kundinnen und Kunden wieder wählen?“) waren Teil der Studie.

Stationäre Einrichtungen – Bewohner		
	Wichtigkeiten	Diakonie NDS
Erscheinungsbild des Hauses	 10 %	1,7
Betreuungs- u. Veranstaltungsangebote	 9 %	1,9
Achtung persönlicher Lebensbereich	 8 %	1,7
Empfang, Verwaltung, Hausleitung	 8 %	1,7
Umgangston	 7 %	1,8
Angebot Frühstück und Abendbrot	 7 %	1,9
Pflege	 7 %	1,8
Zimmer /Wohnung	 6 %	1,7
Reinigung	 6 %	1,9
Essenszeiten	 6 %	1,7
Seelsorge und Gottesdienste	 6 %	1,9
Freundlichkeit	 6 %	1,7
Pflege der Wäsche und Wäscherei	 6 %	2,0
Geschmack Essen	 5 %	2,1
Angebot Mittagessen	 3 %	2,1
Gesamtzufriedenheit		1,8

Die Besonderheit der Studie ist die Analyse von Stärken und Schwächen in Bezug zu ihrer Wichtigkeit. Nicht alle Aspekte sind gleich wichtig und mit Hilfe einer Regressionsanalyse wurde berechnet, wie groß der Einfluss dieser Aspekte bzw. Faktoren auf die Gesamtzufriedenheit ist. Die Wichtigkeit wird als Prozentzahl ausgewiesen.

In den beiden Beispielgrafiken sind die Urteile aller Bewohner aller Häuser enthalten bzw. die aller Kunden der ambulanten Dienste, die in 2015 teilgenommen haben und als Diakonie NDS zusammengefasst wurden. Die Skala reicht von 1 sehr zufrieden bis 6 überhaupt nicht zufrieden.



Daraus wird ersichtlich, dass den Bewohnern in der stationären Pflege das Erscheinungsbild der Einrichtung am wichtigsten ist. Dies wirkt am stärksten auf ihre Gesamtzufriedenheit ein, gefolgt von den Betreuungs- und Veranstaltungsangeboten sowie der Achtung des persönlichen Lebensbereiches und der Hausleitung. Das Angebot an Mittagessen ist insgesamt gesehen am wenigsten wichtig und wird im Durchschnitt am schlechtesten bewertet.

Den Kunden der ambulanten Dienste ist die Kontaktaufnahme am wichtigsten, die im Durchschnitt auch mit „sehr gut“ beurteilt wird, gefolgt von der Beratung und Information die etwas schwächer beurteilt wird. Am wenigsten wichtig erscheinen die Hilfen im Haushalt.

Im Folgenden werden fünf Einrichtungen mit stationärer Pflege und fünf ambulante Dienste vorgestellt, bei denen die Bewohner beziehungsweise Kunden in ihren Bewertungen im Vergleich zu den teilnehmenden Einrichtungen und Diensten der Diakonie in Niedersachsen besonders zufrieden sind bzw. deren Zufriedenheit seit der letzten Messung deutlich gestiegen ist.



Etabliert, modernisiert und gut vernetzt

Seniorenhaus Anna Margareta, Diepholz

Stationäre Pflege

Gesprächspartner: Reinhild Schulz-Kittelmann (Pflegedienstleitung) und Thomas Butenuth-Grünenbaum (Einrichtungsleitung).

Das Seniorenhaus Anna Margareta wurde im Jahr 1953 vom Verein für Innere Mission Grafschaft Diepholz e.V. (Heute: Anna Margareta – Diakonischer Verein Grafschaft Diepholz e.V.) gegründet und blickt damit auf eine jahrzehntelange Tradition zurück. Das großzügig gestaltete Haus bietet heute Platz für rund 100 Bewohner. Im Jahr 2012 wurde der Fachbereich Demenz mit einem beschützten Sinnesgarten eingerichtet. Zusätzlich wird in unmittelbarer Nähe zum Seniorenhaus vom Trägerverein auch Betreutes Wohnen in 36 Senioren-Bungalows angeboten.

Das Seniorenhaus Anna Margareta nahm zum zweiten Mal an der Bewohnerbefragung teil. Die Gesamtzufriedenheit der Bewohner hat sich seitdem deutlich gesteigert und liegt in der aktuellen Studie über dem Durchschnitt. In der tabellarischen Übersicht werden die Verbesserungen deutlich. Gefragt wurde mit Hilfe einer Skala von 1 bis 6, auf der 1 der beste und 6 der schlechteste Wert war. Gegenüber der Messung von 2013 sind die Zufriedenheitswerte in allen Bereichen gestiegen. Insbesondere die **Pflege**, der aus Bewohnersicht wichtigste Bereich, wird mit „sehr gut“ bewertet. Aber auch das **Essen**, die **Achtung des persönlichen Lebensbereichs** und das **Seelsorgerische Angebot** erhalten bessere Urteile.

Alle Häuser	
	2015
Achtung pers. Lebensbereich	1,7
Angebot Frühstück u. Abendbrot	1,9
Pflege	1,8
Zimmer/Wohnung	1,7
Seelsorge und Gottesdienste	1,9
Geschmack Essen	2,1
Angebot Mittagessen	2,1

Seniorenhaus Anna Margareta				
2015	2013	Δ Total	Δ VM*	
1,4	1,9	+0,3	+0,5	
1,5	1,8	+0,4	+0,3	
1,4	1,9	+0,4	+0,5	
1,4	1,8	+0,3	+0,4	
1,4	1,8	+0,5	+0,4	
1,5	1,9	+0,6	+0,4	
1,5	1,9	+0,6	+0,4	

*) Veränderung zur vorhergehenden Messung



Mehr Einzelzimmer und eine gut erreichbare Verwaltung

Rückblickend war die Zeit zwischen den beiden Befragungen eine unruhige Zeit für das Seniorenhaus Anna Margareta. Zwischen 2012 und 2014 fanden umfangreiche Baumaßnahmen im Haus statt: Es wurde angebaut, aus vielen Doppelzimmern entstanden Einzelzimmer, der Eingangsbereich erhielt eine Neugestaltung und die Verwaltung bekam neue Räume. Diese Baumaßnahmen bedeuteten zunächst viel Unruhe für die Bewohner und eine Doppelbelastung für die Mitarbeiter – keine einfache Zeit.

Die Umbauarbeiten trugen jedoch erheblich zur gesteigerten Zufriedenheit bei. Dazu zählt besonders die Umwandlung von Doppelzimmern zu Einzelzimmern. Die Bewohner sind bei der Einrichtung ihrer Zimmer sehr viel freier und können mehr eigene Möbel mitbringen.

Thomas Butenuth-Grünenbaum: „Die Zimmer sind aus der Historie heraus sehr groß. Durch die Umwandlung hat der einzelne Bewohner

jetzt natürlich mehr Platz, um eben nicht nur einen Sessel, sondern zum Beispiel auch ein Zweiersofa oder eine größere Anrichte mitzubringen.“

Ein auffälliges Resultat der Umbaumaßnahmen ist bereits beim Betreten des Hauses sichtbar: der neue Empfangsbereich und die neuen Räume der Verwaltung im zentralen Bereich. Früher war die Verwaltung im ersten Obergeschoss und ohne Fahrstuhlanschluss untergebracht - und war so für viele Bewohner schwer erreichbar. Heute gibt es direkt am Eingang außerdem einen zusätzlichen Mitarbeiter in der Verwaltung, der die Besucher empfängt. Leitung und Verwaltung sind jetzt im Erdgeschoss gut sichtbar und erreichbar.

Thomas Butenuth-Grünenbaum: „Wir haben gesagt: Im Rahmen der Umbaumaßnahmen muss die Verwaltung mitten rein. Der Service muss ansprechbar sein, die Pflegedienstleitung muss mit dahin. Ich glaube, das war ein ganz, ganz wichtiger Schritt.“

Die Umbauphase forderte ein hohes Maß an Flexibilität und Kreativität bei der Pflege der Bewohner. Zudem herrschte ein hoher Krankenstand bei den Mitarbeitern. Das Ende der Umbaumaßnahmen und Umstrukturierungen hat sich positiv auf die Mitarbeitenden ausgewirkt – und auf die Gesamtsituation.

Neue klare Strukturen schaffen Orientierung

Parallel zu den Umbaumaßnahmen erfolgte auch eine innerbetriebliche Umstrukturierung, mit neuen Ansätzen und als Konsequenz daraus auch mit teilweise zusätzlichem Personal. Zwischen 2013 und 2015 wurde das Seniorenhaus in zwei Bereiche gegliedert: Im Bereich Süd werden demenziell erkrankte Menschen betreut, im Bereich Ost-West die Bewohner mit körperlichen Erkrankungen. Dementsprechend wurden die Mitarbeiter-teams und die Leitungen neu und klar zugeordnet. Der Wandel ist gelungen: Langjährige Mitarbeiter haben sich gut in die neuen Strukturen eingefunden und neue Mitarbeiter konnten erfolgreich in die Teams integriert werden. Es gab nach der Umstrukturierung kaum noch Fluktuation in der Mitarbeiterschaft.

Thomas Butenuth-Grünenbaum: „Das hat sich bewährt und nach gut eineinhalb Jahren ist das System so etabliert, dass Bewohner,

aber auch Angehörige und Mitarbeiter das merken. Es ist viel ruhiger im Haus an der Stelle. Und das begründet sicher auch, warum es eine bessere Bewertung gab.“

Durch die geänderte Gesetzgebung des Betreuungsschlüssels im Jahr 2015 konnte außerdem die Anzahl der Betreuungskräfte deutlich angehoben werden. Die Mitarbeitenden können heute besser auf die Wünsche der Bewohner eingehen, sich individuell mit ihnen beschäftigen und werden durch die zusätzlichen Betreuungskräfte entlastet. Das gute Zusammenspiel aller Mitarbeitenden entspannt die Lage deutlich und die Bewohner sind nachhaltig zufriedener.

Durch die Neustrukturierung der Bereiche finden heute außerdem viele Veranstaltungen in kleineren Runden statt. Das vertraute Miteinander gefällt den meisten Bewohnern besser als die früheren Großveranstaltungen.

Mehr Mitsprache und Flexibilität beim Essen

Das Seniorenhaus Anna Margareta stellt sich der Herausforderung, einerseits die Bewohnerwünsche zu erfüllen und gleichzeitig wirtschaftlich rentabel zu agieren. Möglich ist dies auch dadurch, dass die Einrichtung eine eigene Küche betreibt und die Zubereitung der Spei-

sen im Haus erfolgt. Jeder Bewohner wird nach seinen persönlichen Vorlieben gefragt und dies wird direkt an die Küche weitergeleitet - sei es der Wunsch nach einem speziellen Brötchen zum Frühstück oder auch der Wunsch nach einer generellen Essensanpassung.

Reinhild Schulz-Kittelmann: „Wir haben wirklich sehr engagiertes Küchenpersonal. Unsere Mitarbeiter dort reißen sich ein Bein aus, damit die Bewohner möglichst bekommen, was sie sich wünschen.“

Eine Neuerung im Haus ist, dass die Menüpläne nicht mehr per Aushang kommuniziert werden. Viele Bewohner hatten die Aushänge nicht gelesen. Jetzt liegen ausgedruckte Menüpläne auf den Tischen, sodass die Bewohner sich jederzeit vergewissern können.

Neu ist auch eine Erweiterung beim Salatangebot: Es wird jetzt eine Auswahl an frischen Salaten am Buffet angeboten, die von den Bewohnern individuell zusammengestellt werden können. Hier vollzieht sich ein Generationswechsel: Früher waren die Bewohner mit fertigmischten Salaten zufrieden, heute möchten sie lieber selber auswählen.

Seit 2014 gibt es außerdem regelmäßige Treffen der Bewohnervertretung des Seniorenhauses mit der Hausleitung und den

Verantwortlichen aus der Küche. Die Bewohnervertretung gibt eine direkte Rückmeldung an die Küche, was bisher beim Essen gut ankommt und was verbessert werden könnte.

Reinhild Schulz-Kittelmann: „Unser Küchenchef musste sich manches Mal ganz schön was anhören - es wurde nicht nur gelobt. Wir haben dann darüber geredet und es wurde protokolliert. Bei späteren Treffen haben wir immer wieder abgefragt: Ist das abgearbeitet? Es wurde durch diese Treffen einfach verbindlicher und die Bewohner sehen, dass da was passiert.“

Auch in Bereichen in denen es schwerer fiel, haben die Verantwortlichen Neuerungen eingeführt. So haben auch die demenzerkrankten Bewohner mehr Spielraum und bereiten häufiger Ihr Essen selbst zu.

Thomas Butenuth-Grünenbaum: „Wenn die Bewohner sagen: „Wir möchten uns Hawaiittoast machen“, dann packen wir die Zutaten auf den Tisch und sie machen es dann. Da gibt es kein Problem mehr.“

Insgesamt sind die Bewohner des Seniorenhauses Anna Margareta heute aktiver in die Gestaltung ihres Speiseplans und die Essenszubereitung einbezogen. Die Neuerungen bringen für die Bewohner mehr



Selbständigkeit mit und tragen zur allgemeinen Zufriedenheit bei.

Respektvoller Umgang und Achtung des persönlichen Lebensstils

Respektvollen Umgang mit den Bewohnern gab es im Seniorenhaus Anna Margareta schon immer. Aber das Thema hat an Wichtigkeit zugenommen.

Reinhild Schulz-Kittelmann: „Es wird heute mehr über dieses Thema gesprochen. Unsere Mitarbeiter gehen auch auf die Bewohner und ihre Angehörigen zu und reden mit ihnen darüber. Das hat sich, glaube ich, schon geändert.“

Es ist auch eine Selbstverständlichkeit, dass die Mitarbeitenden vor dem Eintreten der Bewohnerzimmer anklopfen und die Bewohner, wenn sie noch orientiert sind, ihre Zimmer abschließen dürfen.

Reinhild Schulz-Kittelmann: „Man darf bei uns auch sagen: ‚Das will ich nicht!‘ und dann wird das respektiert. Es gibt immer mal wieder Diskussionen und es gibt immer wieder Grenzfälle, wo wir uns fragen: Wie gehen wir damit um? Das wird dann im Team diskutiert, aber letztendlich darf der Bewohner dann selber entscheiden.“

Um mit den Bewohnern in ihrem letzten Lebensabschnitt würdevoll umzugehen, wurde außerdem eine neue Sterbeabschiedskultur im Seniorenhaus etabliert. Dazu gehören das gemeinsame Gebet, wenn jemand im Sterben liegt, und besondere Aussegnungsgottesdienste.

Erfolgreiche Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen und Kirchengemeinde

Einmal wöchentlich findet im Seniorenhaus Anna Margareta eine Kaffeestube mit Hilfe von Ehrenamtlichen statt, bei der selbstgebackener Kuchen und Kaffee verkauft werden. Auch Angehörige und Mitarbeitende nehmen daran teil. Die Bewohner erleben dadurch ein Stück ihrer früheren Alltagsnormalität: Sie gehen ins Café, laden Gäste ein, treffen sich in Cliquen oder laden sich gegenseitig ein. Im Café ergeben sich andere Tischkonstellationen als bei den normalen Mahlzeiten und es finden neue Begegnungen und Formen des Miteinanders statt. Die Einnahmen aus dem Café fließen in andere Projekte für die Bewohner, zum Beispiel in die Herstellung der Hauszeitung und besondere Angebote der Beschäftigungstherapie.

Auch in anderen Bereichen wird das Engagement der Ehrenamtlichen sehr geschätzt.

Reinhild Schulz-Kittelmann: *„Bei uns muss kein Bewohner alleine zum Arzt gehen, da ist immer eine Begleitung dabei. Wenn wir das nur mit Mitarbeitern sicherstellen wollten, ginge das nicht.“*

Die meisten Bewohner kommen über die Mund-zu-Mund-Propaganda ins Seniorenhaus Anna Margareta, viele davon über die befreundete Michaelis-Kirchengemeinde. Durch gemeinsame Veranstaltungen ist das Seniorenhaus vielen schon bekannt und vertraut. Neue Bewohner entscheiden sich bewusst für die Senioreneinrichtung. Es ist ein offenes Haus und die erfolgreiche Verzahnung mit der Kirchengemeinde und mit dem Ehrenamt trägt sehr positiv zur Bewohnerzufriedenheit bei.

Thomas Butenuth-Grünenbaum: *„Ich glaube, es ist unser großer Vorteil, dass wir eine etablierte und gut vernetzte Einrichtung sind. Und wenn es weiterhin gelingt, dass wir uns auf veränderte Rahmenbedingungen halbwegs einstellen, dann müssen wir uns keine Sorgen machen.“*

Engagiertes Leitungsteam und kulturelle Vielfalt

Altenheim Siebenbürgen, Osterode

Stationäre Pflege

Gesprächspartnerinnen: Karin Powering (Geschäftsführerin und Heimleiterin) und Doris Ebeling (Pflegedienstleitung und stellvertretende Heimleiterin)

Das Altenheim Siebenbürgen wurde 1964 aus einem Hilfsverein für eingewanderte Siebenbürger Sachsen gegründet. Weil die Einrichtung unter dieser Bezeichnung in der Region bis heute bekannt ist, blieb der Name bestehen. Im Altenheim Siebenbürgen sind 85 Mitarbeitende beschäftigt, die 92 Bewohnerinnen und Bewohner betreuen. Diese leben überwiegend in Einzelzimmern, es gibt nur noch zwei Doppelzimmer. Dies ist in der Wettbewerbssituation vor Ort ein echtes Alleinstellungsmerkmal.

Das Altenheim Siebenbürgen hat zum ersten Mal an der Befragung im Rahmen des Netzwerks Pflege teilgenommen und erzielte dabei mit einer hohen Gesamtzufriedenheit der Bewohner ein hervorragendes Gesamturteil. Gegenüber den Ergebnissen anderer Einrichtungen wurden in den Bereichen **Pflege der Wäsche, Betreuungs- und Veranstaltungsangebote, Pflege, Achtung des persönlichen Lebensbereiches, Empfang, Verwaltung, Hausleitung** sowie bei den **Essenszeiten** besonders hohe Zufriedenheitswerte erreicht.

In der tabellarischen Übersicht wird deutlich, dass die Urteile im Haus Siebenbürgen im Vergleich zu allen Häusern, die an der Befra-

Alle Häuser	
	2015
Betreuungs- und Veranstaltungsangebot	1,9
Achtung pers. Lebensbereich	1,7
Empfang, Verwaltung, Hausleitung	1,7
Pflege	1,8
Essenszeiten	1,7
Pflege der Wäsche	2,0

Altenheim Siebenbürgen		
	2015	Δ Total
	1,4	+0,5
	1,3	+0,4
	1,3	+0,4
	1,3	+0,5
	1,3	+0,4
	1,4	+0,6



gung teilgenommen haben, viel besser sind. Gefragt wurde mit Hilfe einer Skala von 1 bis 6, auf der 1 der beste und 6 der schlechteste Wert war.

Engagierte Heimleitung mit Vorbildcharakter

Heimleitung und Verwaltung des Altenheims Siebenbürgen erhalten sehr positive Urteile. Die Bewohner loben in der Befragung besonders die Pflege und die Achtung des persönlichen Lebensbereiches.

Dem Leitungsteam ist es einerseits wichtig, die Belange der Bewohner zu achten, gleichzeitig aber auch immer Verständnis für die Mitarbeiter aufzubringen.

Karin Powering: *„Es sind die Mitarbeiter, die es wirklich auch ausmachen. Sie können als Leitung noch so tolle Ideen haben, aber Sie brauchen jemanden, der das auch umsetzt.“*

Die Einstellung des Führungsteams, ihre Arbeit mit Begeisterung und Freude zu tun,

überträgt sich erkennbar auf die Mitarbeiter-schaft. Die sehr positiven Urteile zur Pflege und auch bei der Achtung des persönlichen Lebensbereiches spiegeln von Bewohnerseite aus das hohe Engagement und die Professionalität der Mitarbeiter in ihrer Arbeit wider.

Kulturprogramm mit öffentlichkeitswirksamer Ausstrahlung

Das Haus Siebenbürgen ist eine offene Einrichtung mit einer Cafeteria und einem Mittagstisch-Angebot, das auch von Menschen im Umfeld angenommen wird. Auch im Jahreslauf gibt es unterschiedliche Aktivitäten und Veranstaltungen, bei denen Gäste willkommen sind. Dies wird auch gerne genutzt. Der jährliche Weihnachtsmarkt beispielsweise wird mit großem Aufwand betrieben, um mit Buden und Kunsthandwerk ein attraktives Angebot zu schaffen. Aber auch mit Festen wie dem „Tanz in den Mai“, mehrtägigen Ausflügen mit Bewohnern aus dem Demenzbereich und einer jährlichen Urlaubsfahrt an die Ostsee bietet das Altenheim Siebenbürgen

gen eine sehr breite Palette an Veranstaltungen für interne und externe Teilnehmer an. Dabei sind auch ganz moderne Freizeitvergnügungen: Mit Bewohnern anderer Seniorenrichtungen finden beispielsweise virtuelle Matches im Wii-Bowling statt.

Die Mitarbeitenden versuchen sehr, auf die individuellen Bedürfnisse und Möglichkeiten ihrer Bewohner einzugehen und sind dabei sehr kreativ.

Doris Ebeling: „Man muss auch immer schauen, wen wir gerade an Bewohnern in der Einrichtung haben. Im Moment haben wir zum Beispiel viele Männer, sodass wir uns entschlossen haben, mal einen Männerabend anzubieten. Das kam auch sehr gut an!“

Ein Höhepunkt des jährlichen Kulturprogramms sind die Aufführungen der Theatergruppe, die aus der Leitung und Mitarbeitenden der Einrichtung besteht.

Karin Powering: „An Himmelfahrt machen wir immer etwas Besonderes. Zusätzlich zum traditionellen Angrillen gibt es ein kleines Kulturprogramm. Dafür haben wir vor sechs Jahren mal ein 45-minütiges Theaterstück einstudiert, das eigentlich nur für das Himmelfahrtsfest gedacht war. Am nächsten Tag sprachen uns Angehörige unserer Bewohner an: Sie hätten gehört, dass es ein Stück gegeben habe, das toll gewesen sei. Da haben wir uns dann spontan entschieden, es noch mal aufzuführen und hatten dann rund 140 Zuschauer im Haus!“



Mittlerweile sind die Aufführungen im ganzen Landkreis bekannt und sehr beliebt. 2016 fanden acht Vorführungen statt, die alle ausverkauft waren. Durch die Angebotsvielfalt, das Theater und nicht zuletzt durch den offenen Mittagstisch hat sich im Laufe der Zeit und durch beständige Öffentlichkeitsarbeit das Ansehen des Altenheims gut entwickelt und erfährt regen Zulauf.

Mehr Verständnis durch Mitsprache auf Augenhöhe

Darüber, dass die Urteile im Bereich der Pflege der Wäsche sehr gut sind, freut sich die Leitung ganz besonders. Die Bewohner hatten in der Vergangenheit öfter kritisiert, dass die Wäsche nicht schnell genug zurückkomme und dass der Verschleiß so hoch sei.

Heute gibt es zwei feste Mitarbeiter, die nur für die Wäsche zuständig sind. Das reduziert die Fehlerquote, z.B., dass etwas falsch zugeordnet wird. Und beim Verlust von Wäschestücken kümmert sich jemand persönlich darum, den Verlust auszugleichen.

Beim Wäschewaschen gibt es einen gewissen Verschleiß. Das Verständnis dafür hat sich bei den Bewohnern etwas verändert. Und das liegt an der Aufklärungsarbeit der Bewohnervertretung.

Doris Ebeling: „Wir lassen unsere Wäsche in den Harz-Weser-Werkstätten waschen. Nach der andauernden Kritik, hat sich unsere engagierte Bewohnervertretung dazu entschlossen, dort einmal hinzufahren und sich vor Ort anzusehen, wie die Wäsche gewaschen wird. Sie erlebten dort ganz konkret, dass die Wäsche eben nicht wie in einem privaten Haushalt gewaschen wird, sondern mit hochmodernster Technik und dass aufgrund der Hygienevorschriften auch ganz andere Waschmittelzusätze notwendig sind. Das hat unsere Bewohnervertretung offensichtlich überzeugt. Sie haben ihre Erkenntnisse dann auch umgehend den Bewohnern vermittelt. Seitdem ist das Verständnis deutlich gewachsen.“

Das Altenheim Siebenbürgen hat ein starkes Leitungsteam, das mit gutem Beispiel und hohem Engagement vorangeht. Dies überträgt sich auch auf das gesamte Haus, seine Bewohner und die Mitarbeiter, die mit guter Pflege und innovativen Ideen eine hohe Zufriedenheit erzielen.

Gelebte Menschlichkeit in herzlicher Atmosphäre

Senioren-Wohnanlage St. Johannis, Verden

Stationäre Pflege

Gesprächspartnerinnen: Bettina Oetting (Pflegedienstleitung und Geschäftsführung Pflege) und Edith Haselmayer (Qualitätsmanagementbeauftragte und stellvertretende PDL)

Die Senioren-Wohnanlage St. Johannis in Verden ist ein Alten- und Pflegeheim für 114 Bewohner. Sie entstand 1958 aus dem Haus St. Georg heraus, einer „Herberge zur Heimat“ für Obdachlose und Durchwanderer. Diese befindet sich mittlerweile an einer anderen Stelle in Verden. Dem Alten- und Pflegeheim sind ein Betreutes Wohnen mit 33 Wohneinheiten und eine Tagespflege mit 14 Plätzen angeschlossen. Im Bau ist ein weiteres Haus für Betreutes Wohnen mit elf Wohneinheiten, das im November 2016 eröffnet wird. Außerdem gehört ein mobiler Menüdienst zum Angebot der Einrichtung, der täglich rund 140 Essen in Verden und Umgebung ausliefert.

Die Senioren-Wohnanlage St. Johannis schneidet bei seiner ersten Bewohnerbefragung gut ab und liegt weitgehend auf dem Durchschnittsniveau der Studienteilnehmer. Die Zufriedenheit mit der **Freundlichkeit**, dem **Umgangston** und der **Pflege** ist hier im Haus höher.

In der tabellarischen Übersicht sind diese Leistungen noch einmal im Vergleich aufgezeigt. Gefragt wurde mit Hilfe einer Skala von 1 bis 6, wobei die 1 der besten und die 6 der schlechtesten Note entspricht.

Die Senioren-Wohnanlage St. Johannis ist in fünf unterschiedlich große und unterschiedlich strukturierte Wohnbereiche aufgeteilt. Darunter ist ein geschützter Wohnbereich für Bewohner, die an Demenz erkrankt sind.

Bettina Oetting: „Wir liegen mitten in der Stadt, das ist eine attraktive Lage, aber längst nicht alles, was uns ausmacht.“

Alle Häuser	
	2015
Umgangston	1,8
Freundlichkeit	1,7
Pflege	1,8

Senioren-Wohnanlage St. Johannis		
	2015	Δ Total
Umgangston	1,6	+0,2
Freundlichkeit	1,5	+0,2
Pflege	1,7	+0,1



Bereits beim Besichtigungstermin empfinden viele Interessenten die Senioren-Wohnanlage St. Johannis als gemütlich und loben die nette Atmosphäre mit verwinkelten Ecken und kleinen Sitzgruppen. Das „Jo und Hanni“-Café im Erdgeschoss ist täglich am Nachmittag geöffnet und lädt die Bewohner, aber auch deren Angehörige und Menschen aus dem Umfeld, zu Kaffee und Kuchen ein.

Respektvoller und freundlicher Umgang im Sinne der Diakonie

In der Senioren-Wohnanlage St. Johannis wird in allen Bereichen besonders viel Wert auf Freundlichkeit und respektvollen Umgang miteinander gelegt.

Bettina Oetting: „Ich würde mal sagen, die Mehrheit der Mitarbeiter lebt das auch. Und es ist nicht aufgesetzt, sondern das ist in Fleisch und Blut übergegangen. Ich meine, das An-klopfen ist selbstverständlich, aber es ist uns einfach wichtig, dass eine freundliche Atmosphäre herrscht. Einen großen Anteil daran hat auch der Begleitende und Soziale Dienst, der

beispielsweise zusammen mit den Bewohnern für die Milieugestaltung unseres Hauses sorgt und daneben mit vielfältigen Gruppen- und Einzelangeboten die Bewohner zu beschäftigen weiß.“

Edith Haselmayer: „Wir haben viele tolle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – fachlich wie menschlich. Sie versuchen sich Zeit zu nehmen, trotz der oft engbesetzten Dienste. Sie setzen sich dann beispielsweise mal zu einem Bewohner und unterhalten sich mit ihm. Ich glaube, das macht uns auch wirklich aus: Wir haben ein freundliches und humorvolles Miteinander.“

Dazu gehört der Anspruch der beiden, jeden Bewohner und jede Bewohnerin mit Namen zu kennen. Meist wissen sie sogar noch die Namen von ein bis zwei Angehörigen.

Bettina Oetting: „Wenn ich dann mit Besuch durch das Haus gehe und jemanden persönlich begrüße, werde ich oft gefragt: Kennen Sie etwa alle Bewohner? Und sie sind dann sehr erstaunt, wenn ich mit „Ja“ antworte.“

Hohes Pflegeniveau durch Fortbildungen und besondere Hilfsmittel

Täglich gehen Pflegedienstleitung und Qualitätsbeauftragte die Dokumentationen über die 114 Bewohner durch, um informiert zu sein. Ein modernes Dokumentationssystem wurde bereits vor elf Jahren implementiert und wird beständig weiter aktualisiert. Der Austausch an Informationen ist leichter und die Schreibarbeit für die Mitarbeiter hat im Laufe der Zeit abgenommen. Trotzdem wünschen sich viele eine weitere Entlastung. Die Mitarbeitenden in der Senioren-Wohnanlage St. Johannis sind Neuerungen gegenüber interessiert und nehmen diese gerne und bereitwillig an.

Bettina Oetting: „Die Mitarbeiter verbringen einen großen Teil ihrer Beschäftigung am PC, das steht meiner Ansicht nach in keinem Verhältnis und ist in der Vergangenheit auch ziemlich ausgeüfert. Eine Pflegefachkraft hat einen geschätzten Anteil von fünfzig Prozent oder sogar noch mehr an schriftlicher Arbeit.“

Neben den etablierten Pflegemaßnahmen und Hilfsmitteln kann die Senioren-Wohnanlage St. Johannis mit Besonderheiten aufwarten: Seit fast zehn Jahren kommt ein Kinästhetik-Trainer ins Haus, bei dem die Mitarbeiter geschult werden. Er agiert sehr praxisorientiert und geht mit den Mitarbeitern direkt zu

den Bewohnern – auch zu Bewohnern mit erhöhten Pflegeanforderungen, zum Beispiel mit starken Verspannungen. Er zeigt dem Pflegepersonal neue Lagerungsmöglichkeiten oder durch welche Bewegungen sie die Betroffenen am besten unterstützen können.

Edith Haselmayer: „Unsere Mitarbeiter sind von diesen besonderen Schulungen begeistert. Es ist ja auch sehr beeindruckend, was durch die Kinästhetik möglich ist.“

Eine weitere Besonderheit ist das Vis-à-vis-Bett, das sich durch Teilen der Matratze zum Sessel verwandeln lässt, ohne dass der





bettlägerige Bewohner das Bett verlassen muss. Ein Teil des Bettes kann zur Seite gefahren werden, so kann der Bewohner aufrecht sitzen wie im Sessel, mit Stützen rechts und links und unter den Füßen. Für bettlägerige Bewohner ist es so relativ einfach, die Position zu wechseln.

Bettina Oetting: *„Die Pflegeperson, der Arzt oder der Angehörige kann direkt gegenüber Platz nehmen. Und es kostet den Bewohner nicht so viel Mühe. Transfers vom Bett in den Stuhl sind sonst oft mit Angst verbunden und so können wir die Betroffenen wieder leichter mobilisieren.“*

Kompetente Palliativversorgung

In fast jedem der Wohnbereiche ist eine Mitarbeiterin als Hospiz- und Palliativkraft fortgebildet worden. Eine würdevolle Sterbegleitung ist von hoher Bedeutung in der Senioren-Wohnanlage St. Johannis. Durch

eine Kooperation mit dem Palliativnetz im Landkreis Verden erhält das Haus bei Bedarf eine Unterstützung, mit der es sehr gute Erfahrungen gemacht hat. Mitglieder des Hospizkreises vor Ort besuchen Bewohner des Pflegeheimes, das ist eine Bereicherung. Auch die Erfahrungen und Hilfestellungen durch Palliativmediziner in Krisensituationen geben den Mitarbeitenden große Sicherheit.

Wenn ein Bewohner verstorben ist, gibt es ein besonderes Ritual. Die Verstorbenen werden von den Mitarbeitern noch ein letztes Mal liebevoll gepflegt. Jeder Wohnbereich hat eine eigene Aussegnungsbox, in der sich beispielsweise Kerzen befinden. Und es gibt die „Seelentücher“ für Verstorbene (s. Foto). Jeder Wohnbereich hat ein eigenes, von einzelnen Mitarbeitern individuell gestaltetes Tuch. Wenn jemand verstorben ist, wird es über die Zimmertür gehängt.

Bettina Oetting: „Für alle auf dem Wohnbereich ist dann offensichtlich, dass dahinter jetzt etwas anders ist. Und es bleibt so lange hängen, bis der Bestatter da war. Dann gibt es eine Kondolenzliste mit dem Foto des Seelentuchs, auf der Mitarbeiter und Bewohner unterschreiben können und die anschließend den Angehörigen überreicht wird. Einmal im Jahr veranstalten wir eine Gedenkfeier für die Verstorbenen des Vorjahres. Wir haben auch vier Mitarbeiter im Haus, die eine Aussegnung durchführen können. Sie werden angerufen, wenn jemand verstirbt und eine Andacht zur Aussegnung am Totenbett gewünscht ist. Viele Angehörigen sagen uns, dass sie diese Art der Begleitung beim Abschied als sehr würdevoll und angemessen empfunden haben.“

Diakonisches Profil und wirtschaftliches Management im Einklang Wilhelm-Buchholz-Stift, Celle

Stationäre Pflege

*Gesprächspartner: Frank Neumann
(Geschäftsführer)*

Das Seniorenzentrum Wilhelm-Buchholz-Stift im Celler Ortsteil Wietzenbruch besteht seit 25 Jahren und gehört zur Lobetalarbeit e.V. Das Haus bietet ausschließlich Einzelzimmer für insgesamt 77 Bewohnerinnen und Bewohner.

In der tabellarischen Übersicht werden die Verbesserungen zur Vormessung und auch die sehr guten Urteile im Vergleich aller Häuser, die an der Befragung teilgenommen haben, deutlich. Gefragt wurde mit Hilfe einer Skala von 1 bis 6, wobei die 1 der besten und die 6 der schlechtesten Note entspricht.

2011, als das Wilhelm-Buchholz-Stift zum ersten Mal an der Bewohnerbefragung

teilnahm, stand man vor großen wirtschaftlichen und strukturellen Herausforderungen. Es wurde ein Neuanfang gewagt, der mittlerweile erfolgreich abgeschlossen werden konnte, weil alle Beteiligten an einem Strang gezogen haben. In der aktuellen Befragung erreicht das Wilhelm-Buchholz-Stift eines der besten Ergebnisse der Studie. Besonders auffällig sind die im Vergleich deutlich überdurchschnittlichen Bewertungen bei **Betreuungs- und Veranstaltungsangeboten, Seelsorge und Gottesdienste** sowie bei der **Pflege der Wäsche**. Dies sind Bereiche, in denen es häufig besonders schwierig ist, hohe Zufriedenheitswerte zu erreichen. Außerdem konnte sich das Wilhelm-Buchholz-Stift bei den Leistungsfaktoren **Empfang, Verwaltung, Hausleitung** sowie bei der **Pflege der Wäsche** auf bereits hohem Niveau noch einmal enorm steigern.

Alle Häuser	
	Z 2015
Betreuung- und Veranstaltung	1,9
Empfang, Verwaltung, Hausleitung	1,7
Seelsorge und Gottesdienste	1,9
Pflege der Wäsche	2,0

Lobetalarbeit e.V. Wilhelm-Buchholz-Stift			
Z 2015	Z 2011	Δ Total	Δ VM*
1,4	1,4	+0,5	+0,0
1,3	1,9	+0,4	+0,6
1,2	1,2	+0,7	+0,0
1,5	2,4	+0,5	+0,9

*) Veränderung zur vorhergehenden Messung



Frank Neumann
Geschäftsführer
Wilhelm-Buchholz-Stift
Celle

Qualitätssteigerung durch Mut zur Veränderung

Wenn eine stationäre Einrichtung der Diakonie in schwierigen Zeiten wirtschaftlich zufriedenstellend dasteht, gilt der erste Blick dem Management und den wirtschaftlichen Grundlagen. Die Qualität der kaufmännischen Führung macht zwar nur einen Teil des Gesamterfolges aus - ohne wirtschaftlichen Erfolg funktioniert jedoch keine Einrichtung. Vor vier Jahren stellte sich die Frage, ob das Stift überhaupt wirtschaftlich erfolgreich weitergeführt werden kann. Heute ist dies zwar noch nicht voll und ganz gelungen, aber die Weichen wurden richtig gestellt.

Dies lässt sich im Wilhelm-Buchholz-Stift am Beispiel der Wäschepflege zeigen, ein Bereich, der in vielen Einrichtungen eine Achillesferse darstellt. Hier wurden deutliche Verbesserungen erzielt, weil die Einrichtung eigene Wege gegangen ist. Man wechselte von der trägereigenen Großwäscherei zu einem anderen Anbieter und machte damit gute Erfahrungen.

Frank Neumann: „Wir haben damit einen Qualitätssprung gemacht. Heute werden uns beispielsweise die Hemden direkt auf dem Bügel geliefert. Das spart Zeit bei

unseren Mitarbeitenden und unsere Bewohner sind zufriedener.“

Veränderungen gibt es auch in der Küche des Stiftes: Die Verpflegung wird vor Ort in den Wohnbereichen gekocht und nicht durch eine Großküche angeliefert. Die Mahlzeiten werden nah am Bewohner zubereitet. Dazu wurden die Küchen in den Wohnbereichen geöffnet und gleichen einer modernen Cafeteria. So entsteht Interaktion und Kommunikation. Jeder kann jederzeit sehen, was hinter dem Tresen passiert. Im offenen und hellen Raum stehen überall gemütliche Sessel und weitere Sitzgelegenheiten. Dies hat zur Folge, dass die Bewohner auch eher dort verbleiben statt aus der Küche zu flüchten.

Die Celler Einrichtung schneidet in allen Fragebereichen zur Küche deutlich besser ab als der Durchschnitt. Und auch hier folgte den Qualitätsverbesserungen der wirtschaftliche Erfolg.

Das Stift als Zuhause und Stadteiltreffpunkt

Wenn man in das Wilhelm-Buchholz-Stift kommt ist eine helle und freundliche Atmosphäre zu spüren. Die Einrichtung ist wie ein Zuhause und ein Treffpunkt zugleich. Dazu gehört die Öffnung des Hauses für das Umfeld.



Frank Neumann: „Das ist hier eine Art Stadtteilzentrum. Wir haben zum Beispiel eine Physiotherapiepraxis und ein Friseurgeschäft bei uns im Haus. Dieses Angebot wird nicht nur von unseren Bewohnern gerne genutzt. Die größte Kundengruppe sind Menschen aus dem Stadtteil.“

Auch sonst findet sich viel städtisches Kulturleben in den Räumen des Stifts wieder, was durchaus auch einen positiven wirtschaftlichen Aspekt hat.

Frank Neumann: „Wir sind ein bisschen „käuflich“. Wir haben zwei große Säle mit schönem Parkett. Die nutzt zum Beispiel der Sportclub Wietzenbruch mit seiner Tanzsparte für Übungsabende in Standard und Latein.“

Und auch andere örtliche Vereinigungen nehmen gerne die Infrastruktur des Hauses in Anspruch und befördern damit gleichzeitig die Möglichkeiten für die Seniorenstiftsbewohner, am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können.

Frank Neumann: „Es findet ein Bürgertreff statt, der einmal im Monat von engagierten Menschen aus dem Stadtteil organisiert wird und der hier im Haus tagt. Es ist ganz natürlich, dass unsere Bewohnerinnen und Bewohner mit dabei sein können und mit dabei sind.“

Die Einrichtung wird so zum Treffpunkt und öffentlichen Ort und steht gleichzeitig „unter steter Beobachtung“ der Öffentlichkeit – durchaus im positiven Sinne.

Frank Neumann: „Die bewusste Öffnung ins städtische Leben macht uns auch für Menschen sichtbar und attraktiv, die eine Einrichtung für ihre Angehörigen suchen. Denn wo sie sich selber wohlfühlen, werden sich auch ihre pflegebedürftigen Angehörigen wohlfühlen.“

Positive Lebenseinstellung stärken – christliches Selbstverständnis leben

Besondere Stärken des Hauses sind die Veranstaltungsvielfalt und die seelsorge-



rischen Angebote. Der Trägerverein Lobetalarbeit ist als Veranstalter öffentlicher Events in Celle eine feste Größe im städtischen Kulturprogramm und organisiert beispielsweise große Open-Air-Konzerte. Auch im Wilhelm-Buchholz-Stift werden kulturelle Akzente gesetzt. Ein starkes Gewicht haben dabei Angebote, die die Laune heben und zu einer positiven Lebenseinstellung beitragen.

Frank Neumann: „Bereits seit zehn Jahren kommt die Clownin Henriette Knopf zu uns ins Haus und ‚spielt‘ mit allen, die Ihr gerade auf dem Weg durchs Haus begegnen. In diesem Jahr tritt sie sogar zwei Mal im Monat auf, weil wir uns um eine Förderung bei der Stiftung „Humor hilft heilen“ - bekannt durch Eckhart von Hirschhausen - beworben haben und den Zuschlag bekamen. Die Stiftung finanziert auch vier Humor-Workshops für Mitarbeitende in der Pflege.“

Diese Workshops werden bereits seit 2012 für Mitarbeiter und Ehrenamtliche angeboten – auch ohne Förderung durch die Stiftung. Im Wilhelm-Buchholz-Stift ist das Diakonische der Einrichtung überall spürbar. Zum

einen ergibt sich dies durch die rein räumliche Nähe zur unmittelbar benachbarten Kirchengemeinde. Zum anderen entspricht dies dem Gesamtkonzept. Grundlage sind Respekt vor der Individualität und der Einzigartigkeit des Menschen und die Liebe zu den Menschen. Das Stift agiert hier aber unaufdringlich.

Frank Neumann: „Es ist und bleibt die persönliche Einstellung jedes Mitarbeitenden und jedes Bewohners, wie sie mit ihrem Glauben umgehen. Aber wenn beispielsweise ein Bewohner sagt, er möchte ein Gebet sprechen, dann sollte der Mitarbeitende zumindest antworten können, okay, ich habe das noch nie gemacht, aber ich kenne einen Kollegen und den schicke ich zu Ihnen. Unsere Grundhaltung ist es, den Menschen mit Respekt und aus unserem christlichen Selbstverständnis heraus zu begegnen. Jeder Mensch ist ein Geschöpf Gottes und deshalb liebenswert.“

Innovatives Verpflegungsmanagement

Haus am Lechtenbrink, Bissendorf

Stationäre Pflege

Gesprächspartner: Christiane von Burstin (Einrichtungsleitung Hauswirtschaft / Haustechnik) und Wolfgang Nüsing (Einrichtungsleitung Pflege)

Das Haus am Lechtenbrink hat eine lange Tradition - im Jahr 2015 wurde das 95-jährige Bestehen gefeiert. Die Bewohner aller Pflegestufen leben heute in 84 Einzelzimmern.

Die Einrichtung ist ein offenes und aktives Haus, wo Bewohner, Angehörige und Gäste herzlich willkommen sind. So wird beispielsweise jeden Mittwoch zum gemütlichen Kaffeenachmittag eingeladen, um Kontakte zu knüpfen und Neuigkeiten auszutauschen.

Der Erfolgskurs des Hauses am Lechtenbrink – die Einrichtung wurde schon 2014 zur

„Best Practice“-Reihe der Mitarbeiterbefragung ausgewählt – setzt sich bei der Bewohnerbefragung fort. Sie zeigt eine hohe Zufriedenheit der Bewohner, die zwischen 2013 und 2015 weiter gestiegen ist. Die Bewohner sind heute insbesondere mit dem **Angebot an Frühstück**, an **Mittagessen**, an **Abendbrot** und mit dem **Geschmack des Essens** zufriedener als vorher. Aber auch die **Seelsorge** und die **Achtung des persönlichen Lebensbereichs** werden besser als in der Vormessung bewertet.

In der tabellarischen Übersicht sind die überdurchschnittlichen Leistungen sowie deren Verbesserungen dargestellt. Gefragt wurde mithilfe einer Skala von 1 bis 6, wobei die 1 der besten und die 6 der schlechtesten Note entspricht.

Alle Häuser	
	Z 2015
Angebot Frühstück und Abendbrot	1,9
Angebot Mittagessen	2,1
Geschmack Essen	2,1
Seelsorge und Gottesdienste	1,9
Achtung pers. Lebensbereich	1,7

Haus am Lechtenbrink			
Z 2015	Z 2011	Δ Total	Δ VM*
1,3	1,9	+0,6	+0,6
1,3	2,1	+0,8	+0,8
1,5	2,1	+0,6	+0,6
1,5	1,9	+0,4	+0,4
1,4	1,7	+0,3	+0,3

*) Veränderung zur vorhergehenden Messung

Die verbesserten Leistungen, die sicherlich auch zur hohen Gesamtzufriedenheit beitragen, drehen sich im Wesentlichen um das Thema Ernährung. Für das Führungsteam steht hier der Bewohner im Mittelpunkt.

EDV-basiertes Ernährungsprogramm unterstützt individuelle Versorgung

Für manche Bewohner ist Essen problematisch – verursacht durch Unverträglichkeiten oder Allergien, aber auch durch altersbedingte Krankheiten. Hier ist eine individuelle Versorgung notwendig. Um hierbei auch Rechtssicherheit zu erhalten, hat sich das Führungsteam vor drei Jahren auf die Suche nach einer Unterstützung gemacht und diese in einer speziellen Ernährungssoftware gefunden. Nach einer Testphase ist sie nun seit eineinhalb Jahren installiert und ein voller Erfolg.

In diesem Ernährungsprogramm wird der einzelne Bewohner in den Mittelpunkt gestellt und mit all seinen Erkrankungen, Vorlieben und auch Abneigungen erfasst.

Christiane von Burstin: „Damit können wir situationsbezogene Bestellungen vornehmen. Ein Bewohner möchte zum Beispiel jeden Tag ein anderes Brötchen haben, vielleicht mit jeweils unterschiedlichen Brotbelägen – und so weiter. Das können wir mit dem

Programm jetzt alles leisten, auch, weil wir uns zusätzlich täglich die Abläufe ausdrucken.“

Die Dokumentation ist dabei ein sehr wichtiger Punkt. Bei den Risikobewohnern findet alle sechs Wochen eine Ernährungsvisite statt. In den Fallbesprechungen wird der jeweilige Bewohner auf Risiken und eventuellen Bedarf an Zusatznahrung überprüft. Die ausgewerteten Ernährungsprotokolle stehen allen Beteiligten – von der Pflegekraft über den Küchenmitarbeiter bis hin zum behandelnden Arzt – direkt zur Verfügung.

Die Erkenntnis ist: Das richtige Essen ist wichtig für das Wohlbefinden und das Ernährungsprogramm bietet eine geeignete Hilfestellung. Unter den jeweiligen Einschränkungen spielen die Abwechslung, die individuellen Bedürfnisse und auch die Auswahl eine tragende Rolle. Dabei wird ein sehr individueller Speiseplan für die Bewohner ermöglicht. Außerdem werden kontinuierlich zwei Menüs angeboten, was zusätzlich Abwechslung bietet. Damit nicht immer das gleiche auf dem Speiseplan steht, sind sehr viele Rezepturen hinterlegt und die Küchenleitung kann so einerseits Wiederholungen vermeiden und andererseits den Vorlieben der Bewohner nachkommen.



Für das Personal werden entsprechende Fortbildungen durchgeführt und die Mitarbeiter kosten das Essen, das sie austeilten, auch selbst.

Christiane von Burstin: *„Das machen wir, weil ich nur das, was ich selbst probiert habe, auch den Bewohnern anbieten kann. Damit haben wir ganz tolle Erlebnisse.“*

Nach der ersten Versuchsphase hat sich mittlerweile ein geregelter Ablauf von der Bestellung bis zum fertigen Essen zwischen Pflege, Betreuung und Küche eingespielt. Alle Essenswünsche werden vom Pflegepersonal einzeln aufgenommen. Dieses Prozedere hat noch einen weiteren Effekt: Die Bewohner fühlen sich anders wahrgenommen und in ihren Bedürfnissen verstanden.

Die Fachkraft oder Küchenmitarbeiterin, die das Essen zubereitet hat, verteilt dann auch selbst das Mittagessen. Sie bekommt dadurch sofort eine Rückmeldung, ob das Essen schmeckt oder nicht. Aus Sicht der Hausleitung ist dies eine sehr erfolgreiche

Umstellung. Die Küchenmitarbeiter sind näher am Bewohner dran und es findet ein intensiver Austausch statt.

Das Ernährungsprogramm wurde im Haus am Lechtenbrink von einer Mitarbeiterin innerhalb eines Projektes installiert. Mittlerweile finden sich alle in dem Programm, das über I-Pads bedient wird, intuitiv und recht schnell zurecht.

Christiane von Burstin: *„Das Programm hat uns auch zusammengeführt. Und unser Selbstverständnis hat sich noch stärker in die Richtung entwickelt, den Bewohner in den Mittelpunkt zu stellen.“*

Wolfgang Nüsing: *„Pflege und Hauswirtschaft sind zwar zwei Bereiche, aber wir können nicht ohne einander. Und ich habe immer wieder zu den Pflegemitarbeitern gesagt: Das Essen ist ein wichtiger Bestandteil für die Lebensqualität des Bewohners. Es geht nicht nur darum, dass er gut versorgt wird und dass eine gute Behandlungspflege durchgeführt wird. Der Maßstab für unseren Bewohner ist seine Lebensqualität. Und ich*

glaube, das hat sich inzwischen auch so ein bisschen durchgesetzt.“

Konsequente Beachtung der Individualität der Bewohner

Hausleitung und Mitarbeiter gehen auf die Wünsche der Bewohner ein und suchen neue Möglichkeiten, um sie zufriedenzustellen. Ein Bewohner gärtnert beispielsweise gerne. Ihm wurde – auf kurzem Dienstweg – die Möglichkeit gegeben, selbst Pflanzen im Garten einzusetzen.

Christiane von Burstin: *„Da haben fünf Bewohner drumherum gestanden, haben die Sonne genossen, das Summen und Brummen gehört. Wir nehmen das sehr ernst, die Lebenszeit, die der Bewohner hier bei uns verbringt. Der respektvolle, wertschätzende Umgang miteinander, das ist schon sehr wichtig.“*

Vor eineinhalb Jahren wurde im Haus am Lechtenbrink ein kleiner Laden für Dinge des täglichen Bedarfes eingerichtet. In dem Raum im Erdgeschoss können Bewohner zweimal in der Woche zum Einkaufen kommen. Die Tatsache, dass sie selbst wieder den Einkaufskorb in die Hand nehmen und die Schokolade oder das Duschgel selber aussuchen können, bereitet den Bewohnern Freude.

Eine große Hilfe im Haus am Lechtenbrink sind die 45 Ehrenamtlichen, die sowohl im kleinen Laden, im Café als auch bei den regelmäßigen Gottesdiensten mithelfen. Die Hausleitung steht in regelmäßigem Austausch mit den Ehrenamtlichen und auch hier stehen die Bedürfnisse der Bewohner immer im Mittelpunkt.

Da die seelsorgerische Begleitung der Bewohner eine sehr wichtige Rolle spielt, nutzt die Hausleitung aktiv die enge Verbindung zu den umliegenden Kirchengemeinden. So kommt neben dem evangelischen Pastor auch der katholische Pfarrer zu Gottesdiensten. Auch wenn manche Bewohner die Seelsorge anfänglich ablehnen, merken sie meistens mit der Zeit, dass diese ihnen doch guttut und nehmen das Angebot an.

Reger Informationsaustausch zum Wohle der Bewohner

Ein Austausch aller Beteiligten ist dem Führungsteam sehr wichtig: vom Pflorgeteam über die Küchenmitarbeiter bis hin zu den Ehrenamtlichen und Angehörigen. Um die Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner mitzubekommen, wird im Haus am Lechtenbrink sehr aktiv miteinander geredet.

Christiane von Burstin: *„Es geht darum, dass der Bewohner, der zu uns kommt, sich hier wohlfühlt und dass er das Gefühl hat, er ist hier zu Hause.“*

Dies beginnt schon vor der Aufnahme eines neuen Bewohners mit einem ausführlichen Einzugsgespräch. Der zukünftige Bewohner und seine Angehörigen erhalten eine Umzugsmappe, in der alle wichtigen Fragen aufgeführt sind. In einer Hausführung wird das mögliche Zimmer mit seinen Einrichtungsmöglichkeiten gezeigt und schließlich wird eine Eingewöhnungsphase durchgeführt. Alle diese Etappen werden durch Checklisten begleitet, um allen Beteiligten möglichst die gleichen Informationen rund um den Bewohner zur Verfügung zu stellen.

Wolfgang Nüsing: *„Es sind viele kleine Mosaiksteine, die in den letzten ein, zwei Jahren sicher zur Bewohnerzufriedenheit beigetragen haben.“*

Im Fokus: Bezugspflege Diakoniestation Siloah, Celle

Ambulante Pflege

*Gesprächspartnerin: Christiane Mikolaczick
(Leitende Pflegefachkraft)*

In der Diakoniestation Siloah in Celle sind insgesamt 23 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Haus- und Familienpflege, der Krankenpflege, der Hauswirtschaft sowie in der Verwaltung beschäftigt. Im Stadtgebiet Celle werden regelmäßig rund 120 Kunden versorgt und zusätzlich jährlich rund 300 Qualitätsberatungen durchgeführt. Der ambulante Pflegedienst deckt auch die

jährlichen Pflegevisiten bei Kunden im Stadtgebiet ab.

Vor der aktuellen Befragung hatte die Diakoniestation Siloah bereits einmal 2011 an der Studie des Netzwerks Pflege teilgenommen. Der Dienst erzielt aktuell eine im Vergleich der Studienteilnehmer durchschnittliche Gesamtzufriedenheit, kann aber besonders bei der Kontaktaufnahme und den pflegerischen Tätigkeiten punkten. Diese beiden Leistungen sind hier klare „Starfaktoren“ und

Alle Dienste		
Wichtigkeit	2015	
Kontaktaufnahme	24 %	1,5
Pflegeleistungen	20 %	1,5

Diakoniestation Siloah		
Wichtigkeit	2015	
	31%	1,5
	30%	1,5

Alle Dienste	
Beratungsleistungen	2015
... informiert mich über Finanzierungsmöglichkeiten	2,4
Ich werde regelmäßig beraten	2,3
Das Informationsmaterial des Pflegedienstes ist sehr hilfreich	2,2

Diakoniestation Siloah			
2015	2011	Δ Total	Δ VM*
2,4	3,8	+/-0	+1,4
1,9	3,1	+0,4	+1,2
2,1	2,9	+0,1	+0,8

*) Veränderung zur vorhergehenden Messung



wichtiger als in den anderen beteiligten Diensten.

Deutlich höhere Zufriedenheiten im Vergleich zur letzten Befragung und mit starker Korrelation werden im Bereich der **Beratungsleistungen** erzielt, insbesondere die **Informationen über Finanzierungsmöglichkeiten**, die **Regelmäßigkeit der Beratung** und das **Informationsmaterial** werden besser beurteilt. Gefragt wurde mit Hilfe einer Skala von 1 bis 6, wobei die 1 der besten und die 6 der schlechtesten Note entspricht.

Die Diakoniestation Siloah hat ihre Touren im Stadtgebiet genau ausgearbeitet und festen Bezugspflegekräften zugeordnet. Auf diesen Touren werden nur in Ausnahmefällen Springer eingesetzt.

Christiane Mikolaczick: „Unsere Springer versorgen dann zu den gleichen Konditionen wie die feste Kraft, sie müssen das genau so abarbeiten. Deswegen ist es wichtig, dass die Pflegeplanung stimmt, dass genauso gearbeitet wird, wie es da vorgegeben wird.“

Es klappt nicht immer, aber es klappt in sehr, sehr vielen Fällen.“

Über Teambesprechungen werden wichtige Informationen auf kurzen Wegen weitergegeben. Die vier Fachkräfte im jeweiligen Gebiet arbeiten mit jeweils zugeordneten Haus- und Familienmitarbeiterinnen zusammen. Die Dienstleitung versucht, zumindest von Montag bis Freitag, dem Kunden kontinuierlich die gleiche Kraft zur gleichen Zeit zur Verfügung zu stellen.

Neben der reinen Pflege kommen für die Fachkräfte noch verschiedene administrative Aufgaben dazu und darüber hinaus die Rufbereitschaften für Fragen oder Notfälle außerhalb der Bürozeiten. Auch Anlassvisiten, wenn bei einem Pflegefall etwas Besonderes vorliegt, werden erledigt.

Christiane Mikolaczick: „Auch in diesen engen Zeiten versuchen wir tatsächlich, wenn wir dann umstrukturieren müssen, uns daran zu halten, und wenn es nicht geht, dann informieren wir auch den Kunden oder

reden mit ihm. Und wenn der Kunde das nicht wünscht, planen wir drum rum.“

Alle diese Aufgaben bewältigt die Diakoniestation trotz Personalnot und liefert dabei noch solide Pflegeleistungen. Für die Dienstleistung haben Kontinuität und Kundenzufriedenheit oberste Priorität. Dafür wird einiges in Kauf genommen.

Christiane Mikolaczick: *„In Zeiten besonderer Personalnot ist es manchmal nötig, dass meine stellvertretende Leitungsfachkraft Frau Bartelt und ich mitarbeiten. Es ist eine Situation, die nicht unbedingt wünschenswert ist, aber die Kunden finden es eigentlich gar nicht so schlecht.“*

Beratung und Information sind überdurchschnittlich

Die Kundenurteile zu Beratung und Information der Diakoniestation Siloah haben sich seit der letzten Befragung sehr positiv entwickelt. Besonders die Regelmäßigkeit der Beratung wird sogar deutlich über dem Durchschnittsniveau bewertet. In einigen Fällen entsteht eine Beratung aus einer Anlassvisite heraus. Die Mitarbeiter weisen die Kunden regelmäßig auf Änderungen im Pflegegesetz hin und führen Qualitätsberatungen durch.

Christiane Mikolaczick: *„Wir machen das nach dem Prinzip: Lieber einmal zu viel beraten als zu wenig.“*

Die Kunden bescheinigen der Diakoniestation ein besonders gutes Beschwerdemanagement. Der Umgang mit Kritik wird hier deutlich besser beurteilt als im Durchschnitt der Studienteilnehmer.

Christiane Mikolaczick: *„Bei mir ist es so, dass eine Kritik für mich eigentlich nichts Negatives ist, sondern etwas Positives. Dann weiß ich, irgendwas stimmt nicht, ich muss etwas ändern. Also, ich drücke es nicht einfach weg.“*

Wichtig ist dabei die Wertschätzung des Kunden. Jede Beschwerde wird ernst ge-



nommen und ein zeitnahes Rückmelden wird seitens der Kunden honoriert.

Mehr Zeit für Kunden durch Fundraising

Das Projekt „zuGabe“ ist ein Fundraising-Projekt, das mit Geldern vom Kirchenkreis Celle, vom Diakonischen Werk und von privaten Spendern finanziert wird. Die Idee dahinter ist einfach: Es geht darum, mehr Zeit für den einzelnen Pflegebedürftigen zu haben.

Christiane Mikolaczick: *„Jeder Mitarbeiter hat bei jedem Kunden einmal wöchentlich 15 Minuten zusätzliche Zeit. Zeit, in der nicht gepflegt wird, Zeit, die bezahlt ist, die seine Arbeitszeit ist. Unsere Mitarbeiter können sich hinsetzen, eine Tasse Kaffee trinken und mit dem Kunden reden.“*

Das Projekt wurde mit einem großen Gottesdienst sowie durch Pressearbeit und diverse Bekanntmachungen auf den Weg gebracht. Weitere Gottesdienste folgen, die das Thema präsent halten. Es gibt Werbung auf den Autos der Diakoniesozialstation sowie Informationsflyer. Die Kunden erhalten Postkarten, auf denen genau steht, wann und von wem er seine „zuGabe“ an Zeit erhält.

Christiane Mikolaczick: *„Wir lernen dadurch unsere Kunden von einer ganz anderen Seite kennen. Die Hetze hört auf, wir können einfach mal innehalten. Es wird schon gut angenommen. Und das hebt uns auch sehr ab von anderen Pflegediensten.“*

Von der besonders gut funktionierenden und freundlichen Kontaktaufnahme über sehr gute Pflegeleistungen bis hin zur Qualitätsberatung schafft die Diakoniestation Siloah Celle eine solide Kundenzufriedenheit. Neue Ideen wie die „zuGabe“ verleihen dem Aufschwung. Hier wird gezeigt, dass trotz angespannter Personalsituation mit Beständigkeit und Engagement eine solche Leistung möglich ist.

Starkes Team und hohe Fairness im Kundenkontakt

Diakonie Sozialstation Belm-Bissendorf

Ambulante Pflege

Gesprächspartnerin: Claudia Schröer-Mollenschott (Leiterin der Diakonie Sozialstation).

Die Diakonie Sozialstation Belm-Bissendorf beschäftigt 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und arbeitet eng mit dem Haus am Lechtenbrink, einer stationären diakonischen Einrichtung vor Ort, zusammen. Claudia Schröer-Mollenschott hat die Leitung des Dienstes 2012 übernommen.

In der tabellarischen Übersicht sind die Leistungen dargestellt. Gefragt wurde mit Hilfe einer Skala von 1 bis 6, wobei die 1 der besten und die 6 der schlechtesten Note entspricht.

Die Zufriedenheit der Kunden mit der Diakonie Sozialstation Belm-Bissendorf ist seit der letzten Befragung 2013 bei fast allen Leistun-

gen gestiegen. Die Kunden sind insbesondere mit den **Hilfen im Haushalt**, mit den **Pflegeleistungen** und mit der **Kontaktaufnahme** zufriedener als in der Vergangenheit. Den Kunden fällt außerdem positiv auf, dass immer die **gleichen Pflegekräfte** für sie zuständig sind.

Stabiles Team und realistische Tourenzeiten

Im Team der Diakonie Sozialstation Belm-Bissendorf arbeiten seit längerem die gleichen Mitarbeiter, manche bereits seit über 20 Jahren. Dies bedeutet viel Erfahrung im Team, und aus der Kontinuität der Mitarbeiterschaft ergibt sich ein vertrauensvolles Miteinander.

Alle Dienste	
Beratungsleistungen	2015
Kontaktaufnahme	1,5
Hilfen im Haushalt	1,7
Pflegeleistungen	1,5
Ich habe in der Regel die gleichen Pflegekräfte	2,0

Diakonie Sozialstation Belm-Bissendorf			
2015	2013	Δ Total	Δ VM*
1,3	1,3	+0,2	+/-0
1,6	2,0	+0,1	+0,4
1,3	1,5	+0,2	+0,2
1,7	2,1	+0,3	+0,4

*) Veränderung zur vorhergehenden Messung



Claudia Schröder-Mollenschott: „Der wichtigste Faktor für die positive Wahrnehmung unserer Kunden, die sich in der Befragung zeigt, ist dieses tolle Team, das wirklich auch als Team nach außen auftritt. Ich glaube, das ist das Allerwichtigste.“

Als Leiterin könne sie sich voll und ganz auf ihr Team verlassen und miteinander besprochene Maßnahmen würden verlässlich umgesetzt.

Eine ganz grundlegende Änderung war Ende 2013 die Anpassung der Tourenzeiten. Die Tourenzeiten sind realistischer und die Pünktlichkeit der Mitarbeiter beim Kunden konnte so verbessert werden. Die täglichen Touren sind heute fest bestimmten Mitarbeitern zugeordnet. Pro Tour kümmert sich immer eine Hauptverantwortliche um die Abläufe und Besonderheiten der jeweiligen Kunden. Die Präsenz vor Ort hat sich dadurch eindeutig verbessert, und das wird von Kunden in hohem Maß honoriert. Die Mitarbeiter wiederum spüren, dass sie nicht ständig hetzen müssen.

Claudia Schröder-Mollenschott: „Die Mitarbeiter melden relativ schnell zurück, wenn irgendwas nicht in Ordnung ist. Die sprechen mich dann an und wir überlegen, was wir machen können. Das läuft eigentlich sehr gut, weil alle von uns daran interessiert sind, dass die Kunden möglichst zufrieden sind.“

Von der Fachkraft vor Ort über die Verwaltungskraft bis zur Leiterin arbeiten alle Hand in Hand und gemeinsam daran, Kundenwünsche zu erfüllen und möglichst schnell auf besondere Anforderungen einzugehen, und wenn es nur darum geht, dass beispielsweise eine Rechnungskopie erstellt wird.

Die Leiterin begleitet außerdem immer einmal wieder ihre Mitarbeiter auf den Touren. Sie berät dabei die Angehörigen und tauscht sich mit den Mitarbeitern aus. Diese Initiative kommt sowohl bei den Kunden und Angehörigen als auch bei den Mitarbeitern sehr gut an. Sie selbst freut sich auch über die gemeinsamen Touren.

Claudia Schröer-Mollenschott: „Für mich sind das immer schöne Tage, wenn ich mit in der Pflege sein darf und die Themen und Probleme hautnah miterleben kann.“

Exzellenter Erstkontakt und hohe Transparenz für Kunden

Die meisten Erstgespräche werden von der Leiterin selbst oder ihrer Stellvertretung durchgeführt. Kunden und deren Angehörige schätzen die professionelle Beratung sehr. Innerhalb der Erstgespräche werden die Möglichkeiten der Unterstützung genau erörtert, so dass bereits sehr früh Klarheit über die Leistungen und die daraus entstehenden Kosten und Finanzierungsmöglichkeiten herrscht.

Eine wichtige Maxime ist dabei eine faire und umfangreiche Beratung: Selbst, wenn sich einige Leistungen nicht im Angebot des eigenen Dienstes befinden, wird darüber informiert, wo der Kunde diese gegebenenfalls bei der Konkurrenz beziehen kann. Auch aufkommende Fragen im laufenden Versorgungsprozess werden möglichst schnell in einem persönlichen Gespräch geklärt.

Claudia Schröer-Mollenschott: „Wir wollen diese hohe Transparenz. Ich versuche immer aufzuzeigen, welche Möglichkeiten es gibt und wo vielleicht Finanzierungsmöglichkeiten noch nicht ganz ausgeschöpft sind. Das gefällt den Kunden, glaube ich, gut.“

Schulungen über die Kommunikation in Erstgesprächen und zur neuen Pflegeplanung SIS helfen ihr dabei. Die intensive Auseinandersetzung mit der Beratung und deren Inhalten zahlt sich aus. Bei der Kommunikation mit den Kunden und Angehörigen wird außerdem auf eine schnelle Rückmeldung geachtet.

Claudia Schröer-Mollenschott: „Wir versuchen wirklich, wenn es eine Anfrage gibt, noch am gleichen Tag zurückzurufen und auch relativ schnell Termine vor Ort zu vereinbaren - auch Abendtermine, wenn das für die Angehörigen besser passt.“

Das Team der Diakonie Sozialstation Belm-Bissendorf baut beim Kundenkontakt auf Zuverlässigkeit und Fairness. Es wird grundsätzlich versucht, möglichst umfangreich die Kundenwünsche aufzunehmen und umzusetzen - was in der Realität bei den stetigen Veränderungen eines ambulanten Dienstes die wohl größte Herausforderung ist.

Durch diese offenen und ehrlichen Gespräche findet sich auch in schwierigen Situationen eine Kompromisslösung, mit der alle Beteiligten zufrieden sind.

Claudia Schröder-Mollenschott: *„Mir ist es ganz wichtig, dass die Kunden von Anfang wissen, was an Kosten auf sie zukommt. Und wenn sich im Verlauf Veränderungen ergeben, werden sie so zeitnah wie möglich darüber informiert. Sie einfach relativ früh mit ins Boot zu holen, das ist mir ganz wichtig.“*

Pflegeleistungen auf hohem Niveau

Diakoniestation Burgwedel

Ambulante Pflege

*Gesprächspartnerin: Bettina Wohlbier
(Pflegedienstleitung)*

In der Diakoniestation Burgwedel werden zwischen 130 und 140 Kunden von rund 25 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern versorgt, die in der Pflege und Hauswirtschaft tätig sind. Hinzu kommen noch drei Mitarbeitende in Verwaltung und Leitung. Die Kunden verteilen sich in einem recht großen Einzugsgebiet der Stadt Burgwedel einschließlich sämtlicher Ortsteile. Die Routen der Fachkräfte sind räumlich fest eingeteilt und werden durch die Tätigkeiten von Pflegehelferinnen ergänzt.

Die Diakoniestation Burgwedel hat bereits 2009 an der Befragung teilgenommen und erreicht in den aktuellen Bewertungen ein solides Ergebnis. Die Gesamtzufriedenheit mit dem Dienst liegt auf dem Durchschnittsniveau der Studienteilnehmer. Deutlich besser als in der Vergangenheit bewerten die Kunden der

Diakoniestation die **Hilfen im Haushalt**. Die Pflegeleistungen sind den Kunden sehr wichtig und erreichen eine gute Bewertung. Überdurchschnittlich gut werden die **Kontaktaufnahme** und die **Verwaltung** beurteilt.

In der tabellarischen Übersicht sind die Leistungen dargestellt. Gefragt wurde mit Hilfe einer Skala von 1 bis 6, wobei die 1 der besten und die 6 der schlechtesten Note entspricht.

Alleinstellungsmerkmal: Betreuung von Demenzkranken durch niedrigschwelliges Angebot

Die Diakoniestation Burgwedel hat eine Zulassung für zusätzliche Betreuungs- und Entlastungsleistungen im niedrigschwelligen Angebot, die mit einer Gruppe von Ehrenamtlichen durchgeführt und von der Diakoniestation fachlich begleitet und koordiniert werden. Die ehrenamtlich tätigen Mitarbeiter überneh-

Alle Dienste	
	2015
Kontaktaufnahme	1,5
Verwaltung	1,8
Hilfen im Haushalt	1,7

Diakoniestation Burgwedel			
2015	2009	Δ Total	Δ VM*
1,3	1,4	+0,2	+0,1
1,6	1,7	+0,2	+0,1
1,5	2,1	+0,2	+0,6

*) Veränderung zur vorhergehenden Messung



men Einzelbetreuungen gegen eine Aufwandspauschale und entlasten so stundenweise die Angehörigen.

Bettina Wohlbiert: „Hier in Burgwedel bietet dies kein anderer Pflegedienst, es ist also eine Spezialisierung unserer Diakoniestation.“

Damit verbunden sind auch besondere Schulungen und Weiterbildungsmaßnahmen für die Mitarbeiter. Das Angebot wird von Kunden sehr gerne angenommen und stellt für die Diakoniestation Burgwedel ein Alleinstellungsmerkmal in der Region dar.

Vorbildliches Beschwerdemanagement

In Burgwedel ist es gelungen, trotz einer Umbruchphase in den letzten Jahren die Qualitätsstandards in der Pflege hoch zu halten. Die Kunden sind mit den Pflegeleistungen sogar etwas zufriedener als in der Vergangenheit.

Für die Diakoniestation Burgwedel war es keine leichte Aufgabe, denn einige langjährige

Mitarbeiter kamen ins Rentenalter, andere standen den administrativen Herausforderungen der Pflegedokumentation am Computer eher skeptisch gegenüber. Längere Krankheitszeiten und Ausfälle taten ihr Übriges dazu und mussten mit dem bestehenden Personal aufgefangen werden. Es wurden aber auch neue Mitarbeiter gefunden.

Bettina Wohlbiert: „Das bringt natürlich einigen Wandel mit sich, und so ein Team muss sich erst mal wiederfinden. Im laufenden Prozess jemanden einzuarbeiten, ist schwierig. Die Abläufe, die vorher wie gewohnt gelaufen sind, sei es mit der Dokumentation oder wie dies oder das gehandhabt wird, laufen dann nicht mehr so rund. Die Neuen müssen das erst mal lernen und das braucht einfach seine Zeit.“

Die gute Qualität in der Pflege ist für die Kunden ein sehr wichtiger Punkt. Sie honorieren dabei insbesondere die Freundlichkeit der Mitarbeiter und den respektvollen Umgang miteinander. Dies ist auch darauf zurückzuführen, dass in der Diakoniestation Burgwe-

del auf die gründliche Einarbeitung der Mitarbeiter großen Wert gelegt wird.

Das Beschwerdemanagement wird von den Kunden überdurchschnittlich gut bewertet. Im Vordergrund stehen das Ernstnehmen der Kritik sowie eine zügige Rückmeldung von Seiten der Pflegedienstleitung oder ihrer Stellvertretung. Auch wenn nicht immer alle Kundenwünsche erfüllt werden können, sind die Mitarbeiter der Diakoniestation Burgwedel bemüht, häufig geäußerten Kritikpunkten entgegenzukommen, zum Beispiel bei der Pünktlichkeit und beim Wunsch der Kunden, möglichst immer die gleiche Pflegekraft zu erhalten.

Balance halten zwischen den Leistungsfeldern Pflege und Hauswirtschaft

Auch in Burgwedel ist der aktuelle Trend spürbar, vermehrt Leistungen in der Hauswirtschaft anzubieten. Eine Frage muss sich ein kleiner Dienst jedoch stellen: Wie ist die Balance zwischen Pflege und Hauswirtschaft zu halten, um auch zukünftig wirtschaftlich agieren zu können? Denn es ist schwer einzuschätzen, wie viele Kunden, die Hilfen im Haushalt anfragen, später zu Pflegekunden werden. In der Zukunft wird sich die Diakoniestation Burgwedel dieser Herausforderung noch mehr stellen müssen.

Bettina Wohlbier: „Wir sind natürlich vorrangig erst mal ein Pflegedienst und auch die Pflegehelferinnen möchten pflegen und nicht nur Hauswirtschaftsdienste machen. Die Hauswirtschaftseinsätze werden leider auch am ehesten abgesagt. Da diese oft mit einem relativ hohen Stundenumfang geplant werden, reißt das immer wieder Lücken. Es ist ein ziemlich schwieriges Terrain. Das gut zu planen, die Mitarbeiter dafür zu haben und das gut zu verteilen, ist eine Herausforderung. Ich denke, diese Leistungen werden wir wohl noch weiter ausbauen müssen, um allen Nachfragen gerecht zu werden. Zurzeit können wir dies aber nur noch unseren Pflegekunden anbieten.“

Trotz aller Widrigkeiten meistert die Diakoniestation Burgwedel ihre Aufgaben bravurös und schafft eine kontinuierlich hohe Kundenzufriedenheit durch sehr gute Pflege, Verbesserungen bei der Kontaktaufnahme sowie bei den sehr gut bewerteten Hilfen im Haushalt.

Alleinstellungsmerkmal: Spezialisierte Palliativversorgung Diakoniestation Winsen

Ambulante Pflege

Gesprächspartnerin: Andrea Böker (Leitende Pflegefachkraft)

Die Diakoniestation Winsen gehört mit ihren 39 Mitarbeitern zur Diakonie Südheide gGmbH und versorgt in der ambulanten Pflege Kunden in Winsen und den umliegenden Dörfern. Das relativ großflächige Gebiet zieht sich im Westen bis zur Landkreisgrenze und stößt im Südosten an das Stadtgebiet von Celle.

Die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit der Diakoniestation Winsen liegt auf dem Durchschnittsniveau der Studienteilnehmer. Positiv auffällig sind die im Vergleich zu der Vormessung in 2011 verbesserten Bewertungen bei **Hilfen im Haushalt** und **Kontaktaufnahme**. Im Rahmen der Beratung und Information bewerten die Kunden die **Informationen über Finanzierungsleistungen** deutlich besser als in der Vergan-

genheit und fast gleichauf zu dem Wert aller Dienste.

Die tabellarische Übersicht zeigt die verbesserten Leistungen. Gefragt wurde mit Hilfe einer Skala von 1 bis 6, wobei die 1 der besten und die 6 der schlechtesten Note entspricht.

Mit einer Fachkraftquote von fünfzig Prozent liegt die Diakoniestation Winsen etwas höher als benachbarte Dienste. Das Alleinstellungsmerkmal der Diakoniestation Winsen ist aber die spezialisierte ambulante Palliativversorgung (SAPV). Sie richtet sich an Menschen, die tumorkrank oder schwerstchronisch krank sind und deren Therapie abgeschlossen ist. Um diese spezielle Versorgung gewährleisten zu können, ist der Dienst auf besonders geschultes Fachpersonal angewiesen.

Alle Dienste	
	2015
Kontaktaufnahme	1,5
Hilfen im Haushalt	1,7
... informiert mich über Finanzierungsmöglichkeiten	2,4

Diakoniestation Winsen			
2015	2011	Δ Total	Δ VM*
1,5	1,7	0,0	+0,2
1,7	2,5	0,0	+0,8
2,5	3,1	-0,1	+0,6

*) Veränderung zur vorhergehenden Messung



Haushaltshilfen bereichern das Angebot

Kunden mit einer Pflegestufe sind seit 2015 berechtigt, bestimmte Entlastungsleistungen im Haushalt abzurufen. Dieses Angebot wird gerne angenommen.

Andrea Böker: „Der Gesetzgeber hat uns durch diese neue Pauschale zugespielt. Das haben wir sofort aufgenommen und das läuft wie „geschnittenes Brot“.“

Die Haushaltshilfen erledigen normale Haushaltstätigkeiten wie Wischen, Saugen, Bad putzen, Betten abziehen, Wäsche waschen, Kochen und Einkaufen fahren. Die Haushaltshilfen erledigen diese Arbeiten mit den Geräten, die in dem jeweiligen Haushalt zur Verfügung stehen, die Diakoniestation Winsen stellt Handschuhe und Händedesinfektionsmittel.

Manchen Kunden fällt noch die Differenzierung zwischen Haushaltshilfe und Putzdienst schwer. So ist es beispielsweise aus Arbeitssicherheitsgründen den Haushaltshilfen

nicht erlaubt, auf Leitern zu steigen und Fenster zu putzen.

Eine angemessene Bezahlung auch in diesem Bereich ist der Leitung der Diakoniestation wichtig.

Andrea Böker: „Bei uns bekommen die Haushalte für den Pauschalbetrag vier Stunden pro Monat. Wir sind ein tarifgebundener Anbieter, die Haushaltshilfen kriegen ein vernünftiges Gehalt, das über dem Mindestlohn liegt.“

Zusätzlich zu den niedrigschwelligen Betreuungsleistungen bietet die Diakoniestation Winsen auch Betreuung durch Ehrenamtliche für Demenzkranke an. Eine langjährige Mitarbeiterin, die eine Qualifikation zur psychiatrischen Fachkraft abgeschlossen hat, koordiniert die Ehrenamtlichen und bietet Kurse für Angehörige an. Dabei liegt der Fokus darauf, dass die Angehörigen das Verhalten der Demenzkranken verstehen lernen.



Gründliche Beratung über Finanzierungsmöglichkeiten

Die Kunden der Diakoniestation Winsen fühlen sich heute besser über die Finanzierungsmöglichkeiten informiert. Diese Rückmeldung ist darauf zurückzuführen, dass die Beratungsleistungen in den letzten Jahren tatsächlich auch ausgebaut wurden: Den Kunden sowie deren Angehörigen werden die verschiedenen Möglichkeiten, die die Kostenträger bieten, heute intensiver erklärt. Die Komplexität der Pflegeleistungen ist gestiegen und die Leiterin hat sich dieser Aufgabe angenommen.

Andrea Böker: *„Wir müssen besonders die Unterschiede zwischen den verschiedenen Leistungsarten erklären. Also die Möglichkeit, die Pflegeversicherungsleistung in Komplexleistung zu nehmen oder in Zeitleistung. Und um eine Entscheidung treffen zu können, müssen beide Modelle bekannt sein.“*

Die ausführlichen Beratungsleistungen kommen bei den Kunden sehr gut an und geben ihnen Sicherheit bei der Entscheidungsfindung.

Die Diakoniestation erreicht in Winsen eine hohe Kundenzufriedenheit – dazu tragen vornehmlich die sehr guten Pflegeleistungen, aber auch vermehrt die Hilfen im Haushalt sowie die starken Beratungsleistungen bei. Die Konkurrenzsituation vor Ort ist hart – hier hilft auch der sehr gute Ruf der Diakonie.

Andrea Böker: *„Die Diakonie hat hier einen guten Namen, das ist was Anständiges, das wirkt als Vertrauensvorschuss - ist aber auch Verpflichtung für uns.“*

Qualitätssicherung durch kontinuierliche Schulung

Diakonie Pflegedienst Dissen - Bad Rothenfelde - Hilter

Ambulante Pflege

Gesprächspartnerin: Sandra Thonke (Leiterin des Diakonie Pflegedienst Dissen - Bad Rothenfelde – Hilter)

Der Diakonie Pflegedienst Dissen besteht seit 1984 und versorgt Kunden in Bad Rothenfelde, Hilter und Dissen. Einige Kunden leben im ländlichen Gebiet auf Bauernhöfen, andere in Ortskernen.

Heute sind insgesamt 29 Mitarbeiterinnen im Bereich der Pflege und 7 Mitarbeiterinnen im Bereich der Hauswirtschaft beschäftigt. Dazu kommen 6 ehrenamtliche Mitarbeiterinnen.

Sandra Thonke arbeitet seit zehn Jahren im Diakonie Pflegedienst Dissen und übernahm 2015 die Leitung. Schon in ihrer Funktion als stellvertretende Pflegedienstleiterin hatte sie einige Neuerungen angestoßen und umge-

setzt. Der Kundenstamm des Pflegedienstes ist in letzter Zeit gewachsen, sowohl im Bereich der Grundpflege als auch bei den Haushaltshilfeleistungen.

Aus Kundensicht haben sich alle Leistungen des Pflegedienstes im Vergleich zu 2013 verbessert. Insbesondere die **Beratung und Information**, die **Pflegeleistungen**, die **Verwaltung**, aber auch **Hilfen im Haushalt** werden von den Kunden besser als in der Vergangenheit bewertet. Gefragt wurde mit Hilfe einer Skala von 1 bis 6, wobei die 1 der besten und die 6 der schlechtesten Note entspricht.

Gutes Klima im erfahrenen Team

Viele Mitarbeiter des Diakonie Pflegedienstes Dissen sind dort bereits lange Zeit tätig, teilweise seit 20 Jahren. Wegen der erhöhten

Alle Dienste	
	2015
Beratung und Information	1,8
Pflegeleistungen	1,5
Verwaltung	1,8
Hilfen im Haushalt	1,7

Diakonie Pflegedienst Dissen			
2015	2013	Δ Total	Δ VM*
1,7	2,1	+0,1	+0,4
1,6	2,0	-0,1	+0,4
1,6	2,1	+0,2	+0,5
2,0	2,4	-0,3	+0,4

*) Veränderung zur vorhergehenden Messung



Nachfrage an Hilfe im hauswirtschaftlichen Bereich ist die Anzahl der Mitarbeitenden in diesem Bereich in letzter Zeit leicht gewachsen. Alle Mitarbeiter bilden zusammen ein sehr gutes Team.

Sandra Thonke: „Ich bekomme von allen Mitarbeitern diese Rückmeldung. Wirklich, wir machen das mit viel Spaß hier, und ich denke, das, was hier gelebt wird, das geben wir auch an unsere Kunden weiter. Wäre hier im Team schlechte Stimmung, dann wäre sie wahrscheinlich vor Ort auch schlecht. So ein Team wie hier hatte ich vorher noch nie!“

Dies zeigt sich auch in der Beständigkeit: Es gibt kaum Wechsel im Team. Die Pflegefachkräfte haben feste Kunden und immer die gleichen Touren. Diese Regelung kommt sowohl bei den Kunden als auch bei den Mitarbeitern gut an. Bei krankheits- oder urlaubsbedingten Änderungen wird der Kunde vorher informiert.

Sandra Thonke: „Wir rufen dann beim Kunden an und erklären zum Beispiel, dass am

nächsten Tag jemand anderes kommt – oder bitten darum, sich nicht darüber zu wundern, wenn die Mitarbeiterin eventuell 20 Minuten später kommt.“

Zur Entlastung aller wurde die Tourenplanung so angepasst, dass die Fahrzeiten realisierbar sind und die Mitarbeiter in der Regel pünktlich beim Kunden sein können.

Proaktive Beratung in der Bezugspflege

Auf die Beratung der Kunden wird im Diakonie Pflegedienst Dissen viel mehr Wert gelegt als früher. Insbesondere die Beratungsintensität bei der Bezugspflege wurde verstärkt. Dies ist ein zweistufiger Prozess: Zum einen wird im persönlichen Gespräch beim Kundenbesuch mehr erklärt, zum anderen wurde die Häufigkeit der telefonischen Beratung erhöht. Wenn der Fachkraft auffällt, was dem Kunden fehlt oder was verbessert werden könnte, wird dies direkt angesprochen.

Das proaktive Ansprechen, statt also erst auf eine Beschwerde zu reagieren, vorher schon

konkrete Vorschläge zu machen und darüber zu informieren, welche finanziellen Möglichkeiten dafür möglicherweise zur Verfügung stehen, kommt sehr gut an und zahlt sich aus. Oft haben die Kunden aber auch Verständnisfragen, die vom Pflegedienst beantwortet werden müssen.

Sandra Thonke: *„In den Unterlagen werden beispielsweise Leistungskomplexe beschrieben, etwa, dass eine LK3 eine kleine Pflege ist. Die Kunden fragen dann natürlich: Was bedeutet das, eine kleine Pflege? Was beinhaltet das?“*

Direkt beim Erstkontakt wird eine genaue Kostenberechnung aufgestellt, so dass die Kunden von Anfang an wissen, was auf sie zukommt.

Sandra Thonke: *„Vielen Kunden ist es nicht klar, ob ihre Pflegestufe zur Abdeckung ihrer Versorgungswünsche ausreicht oder ob sie noch nachzahlen müssen. Wir möchten vermeiden, dass sie die Rechnung sehen und erschrecken. Und die Kunden sollen uns auch als flexibel erleben, dass wir also den Vertrag anpassen, wenn es ihnen beispielsweise besser geht und sie nicht mehr so umfangreich versorgt werden müssen.“*

Transparenz und Sicherheit

Auf Kundenwunsch hin stellt der Pflegedienst auch immer Kopien der Unterlagen, die an die Pflegekasse gehen, zur Verfügung. So können die Kunden selbst die Kosten abgleichen und überprüfen, ob alle Leistungen korrekt dargestellt und abgerechnet werden. Dies schafft beiderseits sowohl Transparenz als auch Sicherheit.

Viele Kunden trauen sich nicht, bei Pflegekassen und Krankenkassen anzurufen, wenn Hilfsmittel oder Kostenübernahmen nicht genehmigt wurden. Hier bieten die Mitarbeiter des Diakonie Pflegedienstes Hilfestellung an, haken nach und begründen gegebenenfalls nochmal die jeweilige Notwendigkeit. Selbst wenn die Krankenkassen die Auskunft gegenüber den Mitarbeitern zunächst verweigern, weil sie keine Angehörigen sind, bleiben diese am Ball. In anderen Fällen melden sich zuerst die Angehörigen bei der Pflegekasse und die Pflegekraft übernimmt in ihrem Namen das Gespräch.

Zur Kundenzufriedenheit trägt auch ein durchdachtes Beschwerdemanagement bei. Die persönliche Rückmeldung der Leiterin und das Ernstnehmen von Beschwerden sind wichtige Leitgedanken. Das Kundenproblem soll auf möglichst kurzem Dienstweg gelöst werden.

Sandra Thonke: *„Wir fragen auch beim Kunden anschließend noch einmal nach, ob bei der Abwicklung und Lösung eines Problems alles gut verlaufen ist.“*

Ein hohes Maß an Flexibilität bei der Kundenorientierung wird auch dann gezeigt, wenn Kundenwünsche nicht sofort erfüllt werden können.

Sandra Thonke: *„Wenn ein Kunde uns zum Beispiel mitteilt, dass er gerne um halb acht morgens aufstehen möchte, wir dies aber aus zeitlichen Gründen momentan nicht personell verwirklichen können, dann sage ich das, nehme es aber auf eine Wunschliste und erfülle den Wunsch, sobald ich kann.“*

Durch den aktiven Kundenkontakt, die ausführliche Beratung, die Hilfestellung bei Fragen zur Kostenübernahme und durch das Beschwerdemanagement erreicht der Diakonie Pflegedienst eine hohe Zufriedenheit der Kunden.

Am Puls der Zeit und gut geschult

Der Diakonie Pflegedienst Dissen versucht stets, das eigene Angebot aktuell zu halten und anzupassen.

Sandra Thonke: *„Wir haben festgestellt, dass der Bedarf im Bereich der Haushaltshilfen steigt. Deshalb haben wir schon sehr früh angefangen, mehr Hauswirtschaftskräfte einzustellen. Also wir schauen, was die Zukunft bringt, damit wir schnell reagieren können.“*

Um immer auf dem neusten Wissenstand zu sein, werden die Mitarbeiter des Diakonie Pflegedienstes kontinuierlich geschult. Der Pflegedienstleitung ist es wichtig, dass die Mitarbeiter immer gut informiert sind und neue Informationen an Kunden weitergegeben werden.

Sandra Thonke: *„Zuletzt haben zwei Mitarbeiter die SAPV-Ausbildung abgeschlossen, sich also im Bereich der Palliativversorgung fortgebildet. Im nächsten Jahr fängt dann die Mentoren-Ausbildung an, damit wir die Praxisanleitung weiter fortführen können.“*

Ihr Erfolg und seine Ursachen

Wir analysieren Ursache und Wirkung – der Zusammenhang zwischen Leistungen und Ihrem Erfolg ist der Kern unserer Arbeit

cogitare

- denken
- bedenken
- überlegen
- erkennen
- beabsichtigen
- über etwas nachdenken

cogitaris =

„Ihr werdet erkennen“



Mitarbeiterbefragungen  Kundenbefragungen  Wettbewerbsanalysen

Ihr Unternehmen im Mittelpunkt.

Wir entwickeln individuelle ganzheitliche Konzepte, um die Funktionen in Ihrem Unternehmen und seinem Marktumfeld zu visualisieren.

Ihr Weg mit cogitaris.

Wir geben eindeutige Handlungsempfehlungen, wie Ihr Unternehmen seinen Erfolg steigern kann. Wir begleiten Sie von der ersten Überlegung bis zur Kontrolle der getätigten Maßnahmen im Zeitverlauf.

Kontakt

Adresse

cogitaris
Gesellschaft für Marktforschung mbH
Erbacher Straße 29
D-65343 Eltville

Telefon +49 (0) 6123.79 55 2-0
Fax +49 (0) 6123.79 55 2-22
E-Mail: kontakt@cogitaris.de

cogitaris
Gesellschaft für Marktforschung mbH

Impressum

Herausgeber

Diakonisches Werk
evangelischer Kirchen in Niedersachsen e.V.
Netzwerk Pflege
Ebhardtstr. 3A, 30159 Hannover
Telefon 05 11 - 36 04 - 405
Telefax 05 11 - 36 04 - 44405
E-Mail christoph.brauner@diakonie-nds.de
www.diakonienetzwerk-pflege.de

Autoren

Jörg Paninka, Birgit Werner, Kerstin Kritzler,
cogitaris Gesellschaft für Marktforschung
mbH

Redaktion

Christoph Brauner (verantwortlich),
Ines Goetsch

Fotos

cogitaris
Adobe Stock

Layout

Büro Schroeder, Hannover

Druck

Schroeder-Druck, Gehrden

November 2016

**Diakonisches Werk
evangelischer Kirchen
in Niedersachsen e.V.**

Ebhardtstr. 3 A
30159 Hannover

Telefon 05 11 - 36 04 - 0

Telefax 05 11 - 36 04 - 108

E-Mail geschaeftsstelle@diakonie-nds.de

Internet www.diakonie-niedersachsen.de