

Zufriedenheitsbefragungen im Bereich des Betreuten Wohnens

Hamburgisches Wohn- und Betreuungsqualitätsgesetz

§ 6 Absatz 4 HmbWBG – Zufriedenheitsbefragung

- die Befragung muss alle 3 Jahre durchgeführt werden
- erfragt werden soll die Zufriedenheit der Bewohner mit dem Leistungsangebot der Servicewohnanlage
- das Ergebnis ist den Nutzern mitzuteilen
- die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig

Erläuterungen zum HmbWBG

- die Zufriedenheitsbefragung als Instrument der internen Qualitätssicherung
- keine besonderen Anforderungen an die Form der Zufriedenheitsbefragung
 - ↳ Befragung kann mündlich, schriftlich, per Telefon... erfolgen
- Ergebnispräsentation
 - ↳ z.B. über Aushänge möglich
 - ↳ wesentliche Ergebnisse der Befragung müssen allen Mietern zügig nach der Erhebung und Auswertung zur Verfügung gestellt werden

**DIN 77800 –
Qualitätsanforderungen an
Anbieter der Wohnform
„Betreutes Wohnen für ältere Menschen“**

Zweck der Norm

- Instrument zur freiwilligen Qualitätssicherung
- Mindestqualitätsstandards für Anbieter der Wohnform „Betreutes Wohnen“
- Verbesserung der Leistungstransparenz
- Zertifizierung als externer Qualitätsnachweis

Inhalte der Norm

- Transparenz des Leistungsangebotes
- Grundleistungen / Wahlleistungen
- Betreuungsleistungen
- Wohnangebot / Infrastruktur der Wohnanlage
- Vertragsgestaltung
- Maßnahmen der Qualitätssicherung
- Kundenzufriedenheit

Qualitätsanforderungen Kundenzufriedenheit

- Ergebnisqualität durch regelmäßige Kundenbefragungen überprüfen
- interne Prozesse zur Qualitätssicherung etablieren

Themen der ersten Befragung nach dem Einzug

- schriftliche Information vor dem Einzug (zutreffend, vollständig)
 - ↳ Grundleistungen/ allgemeine Betreuungsleistungen
 - ↳ Wahlleistungen/ weitergehende Betreuungsleistungen
 - ↳ Kosten und Finanzierung
- Zufriedenheit mit Inhalt und Qualität des Erstgespräches

Themen bei jeder Befragung

- Haustechnischer Service
- Wohnangebot
- Betreuungsleistungen
- Vertragsgestaltung
- Betreuungsperson
- Maßnahmen zur Qualitätssicherung
- Notruf
- Wahlleistungen

Formale und organisatorische Anforderungen I

- erste Zufriedenheitsbefragung spätestens 2 Jahre nach Eröffnung der Wohnanlage
- danach mindestens in 3-jährigem Rhythmus
- die Befragung ist inhaltlich getrennt von anderen Befragungen durchzuführen

Formale und organisatorische Anforderungen II

- Befragung im Rahmen einer Informationsveranstaltung ankündigen und vorbereiten
- allen Mietern der Wohnanlage ist die Teilnahme zu ermöglichen
- Beteiligung durch zusätzliche Maßnahmen fördern (z.B. Aushänge, schriftliche Information) → Ziel: Beteiligungsrate von 50%

Konzeption und Durchführung der Befragung

- Gestaltung des Fragebogens
 - ↳ Schriftart ohne Serifen, Schriftgröße 12 pt
 - ↳ mehrstufige Antwortmöglichkeiten (Empfehlung: 5-stufig)
 - ↳ Fragen müssen klar, verständlich und eindeutig formuliert werden
 - ↳ Möglichkeiten für offene Anregungen und Kritik geben

- Vertraulichkeit gewährleisten
 - ↳ Anonymität sicherstellen
 - ↳ Befragung sollte von einer unabhängigen Institution durchgeführt werden

Befragungsergebnisse

- Ergebnisse der Befragung sind vollständig offenzulegen (z.B. in Form von Aushängen)
- Darstellung und Interpretation klar unterscheiden
- Befragung dokumentieren
 - ↳ Name des Auftraggebers
 - ↳ Zahl der befragten Personen /Beteiligungsquote
 - ↳ Befragungszeitraum
 - ↳ angewandte Erhebungsmethode (mündl., schriftl., telef.)
 - ↳ Fragebogen
 - ↳ Befragungsergebnis
 - ↳ abgeleitete Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung

Visitenkarte

Roland Lapschieß

Dipl.-Betriebswirt, Krankenpfleger und Rettungsassistent

Organisationsberatung & Qualitätsmanagement

Löhnfeld 26 ● 21423 Winsen/Luhe

Tel: 04171/6677-73

Internet: www.qm-lap.de

Mobil: 0174/3151903

E-mail: roland.lapschiess@qm-lap.de