

Leben am
Rheinelbepark
Alternative
Wohn- und
Betreuungsform
für Menschen
mit Demenz

2. Qualitätsbericht 2008

Inhalt¹

Der Qualitätsbericht der APD Ambulante Pflegedienste Gelsenkirchen GmbH zur Wohn- gemeinschaft ‚Leben am Rheinelbe-Park‘	3
1. Wie erleben die Mieter und Angehörigen die WG? (Kundenperspektive)	4
1.1 Kundenbefragungen	4
1.1.1 Schriftliche Befragung der Angehörigen, Betreuer und Kooperationspartner	4
1.1.2 Ausgewählte Ergebnisse	5
1.2 Offene Feedbacks von Angehörigen	5
1.3 Aktivitäten zur Sicherung der Qualität für die Mieter	5
1.4 Aktivitäten / Angebote für die Mieter	7
2. Welche Wirkungen hat die WG aus Sicht der Mitarbeiter? Wie erleben die Mitarbeiter die WG? (Mitarbeiterperspektive)	8
2.1 Mitarbeiterbefragung	8
2.2 Projekt Qualität	9
3. Was bedeutet die WG für das Umfeld? (Gesellschaftsbezogene Perspektive)	9
3.1 Integration ins Umfeld der Nachbarschaft	10
3.2 Schaffung von Arbeitsplätzen	10
3.3 Medienberichterstattung	10
4. Welche Ergebnisse mit Blick auf zentrale Abläufe und auf allgemein betriebswirtschaft- liche Aspekte hat die WG erzielt?	11
4.1 Finanzbezogene Ergebnisse	11
4.2 Prozessbezogene Ergebnisse	11
5. Fazit und Ausblick	12
6. Anhang	13

¹ Anmerkung: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir uns (meistens) für die männliche Schreibweise entschieden. Wir weisen jedoch ausdrücklich darauf hin, dass die männliche Schreibweise die weibliche stets mit einbezieht – einmal mehr, als Pflege mehrheitlich von Frauen geleistet wird!

Der Qualitätsbericht der APD Ambulante Pflegedienste Gelsenkirchen GmbH zur Wohngemeinschaft ‚Leben am Rheinelbepark‘

Die APD Ambulante Pflegedienste Gelsenkirchen GmbH (APD) arbeitet seit 2002 mit dem Qualitätsmanagement nach dem Modell der Europäischen Stiftung für Qualitätsmanagement (EFQM). Damit hat sich das Unternehmen auf den Weg gemacht, höchsten Qualitätsanforderungen zu genügen. Diesen Anspruch hat das Unternehmen selbstverständlich auch auf die Planung und Umsetzung der Wohngemeinschaft ‚Leben am Rheinelbe-Park‘ übertragen. In über zweijähriger Entwicklungsarbeit hat die APD ein umfangreiches Konzept zur Betreuung von Menschen mit Demenz in Wohngruppen erarbeitet und mit der offiziellen Eröffnung der drei Wohngruppen am 27. Juni 2006 auf den Weg gebracht.

Die Qualitätsvereinbarung selbst, wie auch der ‚nachweisende‘ Qualitätsbericht, verstehen sich dabei stets als Abbild des professionellen Handelns in und um die Wohngemeinschaft herum. Alle ‚Profis‘ sind sich des privaten Charakters der Wohngemeinschaft bewusst. Doch ebenso wichtig ist die Tatsache, dass diese Form des Zusammenlebens von dementiell erkrankten Menschen eine dauerhafte Begleitung von Angehörigen, Alltagshelfern und des Pflegepersonals braucht. Nachfolgend sind die wesentlichen ‚Wirkungen‘ dargestellt, auf die die Wohngemeinschaft zurückblicken kann. Entsprechend der Orientierung an der Systematik der EFQM werden diese Ergebnisse von verschiedenen Blickrichtungen aus beleuchtet:

Wie erleben die Mieter und Angehörigen die WG? (Kundenperspektive)

- Wie sehen die Mitarbeiter die WG? (Mitarbeiterperspektive)
- Was bedeutet die WG für das Umfeld? (Gesellschaftsbezogene Perspektive)
- Welche Ergebnisse mit Blick auf zentrale Abläufe und auf allgemeine betriebswirtschaftliche Aspekte hat die WG erzielt? (Prozess- und Finanzperspektive)

Der Qualitätsbericht verfolgt zusammenfassend mehrere Ziele: Er soll Transparenz schaffen für die Qualität des professionellen Handelns in und um die Wohngemeinschaft herum. Dazu zeigt er Stärken wie auch Verbesserungspotenziale auf. Mit der klaren Beschreibung von Qualitätsmerkmalen und deren Nachweis soll das Vertrauen in diese neue Wohnform gestärkt werden.

Gelsenkirchen, den 27. November 2008

Claudius Hasenau
Diplom-Verwaltungswirt

1. Wie erleben die Mieter und Angehörigen die WG? (Kundenperspektive)

Diese Fragestellung geht den bei Kunden erzielten Ergebnissen nach. Gemeint sind hier im Wesentlichen Ergebnisse, die im Dialog mit Kunden gewonnen werden. Systematische Befragungen und persönliche Rückmeldungen sind hier die wesentlichen Datenlieferanten.

1.1 Kundenbefragungen

Die APD führt regelmäßig Befragungen ihrer Patienten/Kunden durch. Dabei nutzt sie die externe Expertise der KCR GmbH aus dem Sozial- und Seniorenwirtschaftszentrum im Wissenschaftspark Gelsenkirchen.

Die APD hat eine Vielzahl von Kundengruppen mit z. T. sehr unterschiedlichen Erwartungen. Die wichtigsten Kunden sind die Betreuten und deren Angehörige oder Betreuer, die Kooperationspartner wie etwa Ärzte und auch die Kostenträger, Vertreter von Politik und Verwaltung sowie die Bürger der Stadt Gelsenkirchen.

Direkte Rückmeldungen von Kunden holt sich die APD durch Beobachtungen und standardisierte Befragungen. Auch 2008 wurden wieder Befragungen in Zusammenarbeit mit der KCR GmbH durchgeführt. Im Gegensatz zum Vorjahr wurden dieses Jahr auch die Kooperationspartner in die Befragung mit einbezogen. Die Ergebnisse der Befragung wurden wie auch im Vorjahr als Aufhänger für eine interne Workshopreihe mit Mitarbeitern genutzt, um sowohl Stärken als auch Verbesserungen daraus abzuleiten. Zunächst stellen wir die wesentlichen Ergebnisse der Befragungen vor.

1.1.1 Schriftliche Befragung der Angehörigen, Betreuer und Kooperationspartner

Alle ‚Kundengruppen‘ (mit Ausnahme der Mieter – für sie ist diese Form der Befragung nicht geeignet) werden anhand eines standardisierten Fragebogens nach ihrer Zufriedenheit mit einer Vielzahl von Aspekten befragt. Dies betrifft u. a. die Pflegequalität, die Hygiene, das gemeinsame Kochen, die Pflege der Kleidung, das Informationsverhalten, die Freundlichkeit, die Betreuung und Pflege während der Nacht und an den Wochenenden, der Umgang mit Beschwerden, die Wahrung der Privatsphäre, die Berücksichtigung von Bedürfnissen und Wünschen und das Freizeit- und Betreuungsangebot. Aus den sehr differenzierten Auswertungen sind Hinweise auf Verbesserungspotenziale ableitbar (vgl. Kriterium 6; dort auch der konkrete Fragebogen).

Grundsätzlich gilt für alle hier angesprochenen Verfahren, dass der Schutz der Privatsphäre des Mieters/Bewohners im Vordergrund steht. Sämtliche Befragungen und sonstigen Datenerhebungen unterliegen nicht nur den Bestimmungen des Datenschutzes, sondern sind nur dann durchzuführen, wenn sich die Betroffenen ausdrücklich damit einverstanden erklären.

Der Aufbau des Fragebogens orientiert sich weitgehend an Inhalten der LQV und ist in drei Abschnitte unterteilt:

1. Allgemeine Eindrucksaussagen zur Zufriedenheit,
2. Detailfragen zu Aspekten der Struktur-, Prozess - und Ergebnisqualität,
3. Offene Fragen, um positive wie auch negative Kritik frei formulieren zu können.

1.1.2 Ausgewählte Ergebnisse

Sowohl die befragten Angehörigen als auch die Kooperationspartner zeigen sich mit der WG sehr zufrieden. Als herausragend können hier die Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Mitarbeiter, die professionelle Koordination der notwendigen Abläufe und die insgesamt gute Arbeit der Mitarbeiter genannt werden (vgl. Abb. 1). Als besonders positiv werden außerdem die Wirkungen auf die Mieterinnen, das Sicherheitsempfinden und die Selbstbestimmung der Mieter bewertet (Abb. 2). Etwas niedriger niedrig fällt die Einschätzung zum Fachwissen der Mitarbeiter und der Präsenz von Freunden und Angehörigen aus (Abb.1: 4,1/4,2 und Abb.2: 4,0).

Insgesamt wird aber das hohe Niveau des Vorjahres bestätigt – auch wenn es leichte Einbußen gibt (vgl. Abb. 3).

Zuwächse gibt es vor allen Dingen in der Bewertung zur positiven Wirkung auf die Angehörigen. Über 90% der Befragten gehen hier von mehr oder weniger positiven Effekten der WG auf ihre Angehörigen aus. Aus Sicht der Angehörigen ist auch die Nachtbetreuung und die Einbindung ins Quartier besser geworden. Leicht gesunken – aber nach wie vor auf insgesamt hohem Niveau bleibend - ist hingegen die Zufriedenheit mit der Qualität der Absprachen und der passenden Betreuungsangebote.

1.2 Offene Feedbacks von Angehörigen

Sowohl in der Befragung wie auch auf anderem Wege hat die WG Rückmeldungen zur Qualität bekommen, sodass die positiven Rückmeldungen der Befragung zur Gesamtzufriedenheit hier von individuellen Rückmeldungen einzelner Angehöriger unterstrichen werden. In diesen Rückmeldungen werden vor allen Dingen die „wohltuende und freundliche Ruhe verbreitende Atmosphäre“ hervorgehoben, ebenso wie der Respekt gegenüber den Mietern. „Man gestaltet den Alltag der (Mieter) so angenehm und ruhig wie möglich und es „hapert“ nie an Ideen, wie man dem einen oder anderen die Lebenssituation noch ein wenig erträglicher machen kann ...“

1.3 Aktivitäten zur Sicherung der Qualität für die Mieter

Damit die Qualität der Betreuung und Pflege sichergestellt bzw. ständig weiterentwickelt werden kann, beteiligt sich das Team an einer Reihe von qualitäts- und lernorientierten Aktivitäten:

- Regelmäßige, WG-übergreifende Besprechungen des gesamten Teams (wöchentliche, moderierte ‚Quickbesprechungen‘).
- Regelmäßige Fallbesprechungen: In diesen Sitzungen werden die Betreuungssituation einzelner Bewohner in der Zusammenschau mit den anderen Akteuren, einschließlich des Vermieters, im Unterstützungsnetzwerk reflektiert und über Maßnahmen beraten. Über die Ergebnisse werden standardisierte Ergebnisprotokolle geführt.
- Gezielte Auswertung und Diskussion der Befragungen im Rahmen des Internen Projekts ‚Qualität‘.
- Kurzcheck der Charta pflege- und hilfsbedürftiger Menschen im Rahmen des Projekts ‚Qualität‘.
- Beteiligung am ‚Leuchtturmprojekt‘ des BMG zur Evaluation von Potenzialen von Wohn- und Hausgemeinschaften für Menschen mit Demenz (2008 – 2010).
- Kurzcheck der Bundeskriterien ‚Ambulant Betreute Wohngemeinschaften‘ im Rahmen des Forum Demenz der Stadt Gelsenkirchen.
- Teilnahmen am Forum Wohngemeinschaften Demenz der Stadt Gelsenkirchen (6 Mal im Jahr). Dort sind alle Initiatoren Gelsenkirchener WG´s vertreten, um gemeinsame Qualitätsgrundsätze zu diskutieren und Erfahrungen auszutauschen.
- Teilnahme (auf Einladung) an Versammlungen der Angehörigen bzw. der Gesellschaft für Demenzkrankenhilfe e. V. (GfD).
- So engagiert sich die Geschäftsführung der APD in der Psycho-Sozialen Arbeitsgemeinschaft (PSAG) der Stadt Gelsenkirchen.
- Beteiligung am ‚Netzwerk-Demenz‘ für Gelsenkirchen.
- Die Geschäftsführung der APD hat in dem neu gegründeten Verein ‚Wohnen in Gemeinschaft‘ (WiG e. V.) eine Vorstandsaufgabe übernommen (seit Mai 2007). Ziel des Vereins ist es u. a., die Idee des gemeinschaftlichen Wohnens im Alter voranzutreiben und Initiatoren dabei vielfältig zu unterstützen.
- Fort- und Weiterbildungen im Bereich Palliativpflege.

1.4 Aktivitäten / Angebote für die Mieter

Einzel- und Gruppenaktivitäten knüpfen an frühere Interessen und Aktivitäten der Mieter an und werden so für sie sinnvoll erlebt. Biografisches Arbeiten wirkt sich positiv auf emotionaler, kognitiver und sozialer Ebene aus. Die notwendigen Kenntnisse über die Bewohner und ihr Leben werden v. a. in Gesprächen erworben. Da die Mieter selber nur bedingt in der Lage sind, Auskunft zu geben, ist es wichtig, Bezugspersonen einzubeziehen.

Die konkreten Angebote in den Wohngemeinschaften umfassen fünf Themenkreise, deren Ausgestaltung hier exemplarisch wiedergegeben ist:

Bewegungsaktivitäten	Erinnerungs-/Orientierungsarbeit	Musik als Gruppenangebot	Basale Stimulation	Ausflüge
Bewegung durch normale Alltagsaktivitäten (Mithelfen beim Eindecken, Aufräumen etc.) Spaziergänge auf wechselndem Untergrund Tanzbewegungen, Sitzgymnastik	Z. B. Beschäftigung mit Fotos, Auszeichnungen und Briefen, alte Filme sehen, mit Hilfe alter Gegenstände erzählen, Fotoalben,	Gemeinsames Singen von Volksliedern aus der Kinder- und Jugendzeit	Baden und Massieren von Händen und Füßen mit Duftölen Massieren von Gesicht und Schultern mit Cremes	Ausflüge in die nähere Umgebung Theaterabende Herne Besuch von Märkten Kirchenbesuche

Mahlzeitengestaltung

Die Mahlzeiten werden gemeinschaftlich für jeden Bewohner und jede Bewohnerin, im Haus zubereitet. Diätkost, sowie individuelle Essenswünsche werden grundsätzlich berücksichtigt.

Jeder Mieter kann die gemeinsame Küche selbstverständlich mit allen enthaltenen Geräten nutzen und dabei, je nach Bedarf, die Hilfe der Mitarbeiter in Anspruch nehmen.

Die Bewohner werden beim Tischdecken beteiligt und in die Essensvorbereitungen einbezogen. Die Tagesabläufe orientieren sich an den bekannten Strukturen der Lebensgeschichte der BewohnerIn. So ist z. B. der gemeinsame

pünktliche Mittagstisch genauso möglich wie ein späteres Frühstück. So soll z. B. der Wunsch nach Ruhe und Rückzug erfüllt und akzeptiert werden.

Zeigt ein Bewohner deutlich, dass er im Bett bleiben oder die Mahlzeit lieber im eigenen Zimmer einnehmen möchte, so wird ihm dies natürlich ermöglicht.

Regelmäßige Aktivitäten

- Regelmäßig wird sonntags im Haus ein Abendmahlsgottesdienst durchgeführt. Dazu kommt ein Pfarrer ins Haus.
- Wöchentlich werden die Mieter von Neuntklässerinnen der Gesamtschule Ückendorf besucht (fachlich begleitete Maßnahme „Jung und Alt“)

Besondere Aktivitäten

- Sommerfest mit besonderen Beschäftigungsangeboten speziell für die Männer
- Konzertgala / Im Land der Operette,
- Besuch des Adventsgottesdienstes für demenzkranke Menschen und ihre Angehörigen St. Urbanus Gelsenkirchen-Buer,
- Weihnachtsbastelnachmittage gemeinsam mit Angehörigen,
- Kirchenbesuche außerhalb,
- Historisches Kino,
- Festgestaltung Heilig Abend,
- Besuch von Tanzveranstaltungen in Herten,
- Besuch des Therapieschweins,
- Besuch des Weihnachtzirkusses,
- Mahlzeitengestaltung.

2. Welche Wirkungen hat die WG aus Sicht der Mitarbeiter? Wie erleben die Mitarbeiter die WG? (Mitarbeiterperspektive)

2.1 Mitarbeiterbefragung

Die sehr hohe Mitarbeiterbeteiligung (>80%) verweist auf ein hohes Engagement der Mitarbeiter. Dies wird noch unterstrichen durch die Tatsache, dass die Mitarbeiter die Befragung sehr umfassend kommentiert haben. Hier finden sich eine Reihe von Vorschlägen, die zum Teil mit wenig Aufwand in die Praxis umgesetzt werden können.

2.2 Projekt „Qualität“

An der Vorgabe des zu erstellenden Qualitätsberichts angelegt, sollen in einem mitarbeiterorientierten Workshop-Projekt für die Wohngemeinschaft ‚Leben am Rheinelbe-Park‘ kritische Pfade identifiziert werden, um die Zusammenarbeit der beteiligten Akteure entlang der Qualitätskriterien der Leistungs- und Qualitätsvereinbarung zu optimieren. Die ‚kritischen Pfade‘ stellen die Basis für zu erstellende einfache und nachvollziehbare Handlungshilfen.

Am Prozess beteiligt sind sowohl die Angehörigen und Betreuer der Mieter als auch alle relevanten Berufsgruppen (Fallmanager, Alltagshelfer, Pflege). Damit soll von Beginn an ein hohes Maß an Transparenz und Verbraucherschutz garantiert werden.

Vorgegangen wurde wie folgt:

- I. Ausgangspunkt des Projekts ist eine schriftliche Befragung der Angehörigen, der gesetzlichen Betreuer und Mitarbeiter (Pflege und Betreuung).
- II. In einem anschließenden Workshop werden die Ergebnisse – zusammengefasst – vorgestellt und mit den Eindrücken der am Prozess Beteiligten abgestimmt.
- III. Diese Ergebnisschau ist die Basis für anschließende Kurzworkshops/Seminare mit Mitarbeitern. Hier werden Stärken und Verbesserungen sichtbar, die nach der Priorisierung die Grundlage für zu verändernde oder zu erstellende schriftliche Handlungsleitlinien darstellen. Gliederungspunkte für die Diskussion:
 - Angebote für Mieter
 - Qualifikation der Alltagsbegleiter
 - Zusammenarbeit mit Pflege und Alltagsbegleiter
 - Personaleinsatz in der WG
 - Interne Kommunikation

In einem Bilanz-Workshop werden anschließend die wesentlichen Ergebnisse zusammengefasst und dienen als Vorstufe für die Redaktion der Handlungshilfen und als Baustein für den zu erstellenden Qualitätsbericht.

3. Was bedeutet die WG für das Umfeld? (Gesellschaftsbezogene Perspektive)

Bei den gesellschaftsbezogenen Ergebnissen geht es um die Frage, wie die Gesellschaft die WG wahrnimmt und wie es sich aus der Sicht der Gesellschaft darstellt.

3.1 Integration ins Umfeld der Nachbarschaft

Die Wohngemeinschaft hat sich gut ins Umfeld der Nachbarschaft integriert: Es existieren gute Kontakte zu Nachbarn – was sich durch gelegentliche Besuche zeigt wie auch in der Art und Weise, wie Nachbarn auf Mieter und Mitarbeiter reagiere - nämlich freundlich und offen für Gespräche.

Weiter bestehen gute Kontakte zu den Konfessionen des Stadtteils: Geistliche kommen regelmäßig in die WG und halten auch Gottesdienste ab.

Mit der Gesamtschule Ückendorf besteht eine Projektkooperation zum Thema ‚Alt und Jung‘. Schülerinnen besuchen regelmäßig die WG.

Mit dem Sozialdienst des nahe gelegenen Pflegeheims wird ein kollegialer Austausch betrieben.

3.2 Schaffung von Arbeitsplätzen

Gerade in Gelsenkirchen zählt jeder Arbeitsplatz. Mit der WG Leben am Rheinelbepark sind 17 neue Arbeitsplätze in der Betreuung geschaffen worden. Das besondere Profil der Conciergen bietet hier neue Chancen insbesondere für ältere Arbeitnehmerinnen. Die geplante Erweiterung um drei neue Wohngemeinschaften wird diesen Trend fortschreiben.

3.3 Medienberichterstattung

Im zweiten Jahr der Gründung hat die WG für Aufmerksamkeit bei lokalen wie auch regionalen Medien gesorgt. In der Konsequenz gibt es zahlreiche Anfragen von Interessenten, das Prinzip der WG kennenzulernen und gegebenenfalls zu übertragen. Die nachfolgende Liste gibt einen kurzen Überblick über die Aktionen:

- Zahlreiche Presseartikel zur WG in der Lokalpresse (WAZ) und Fernsehreportagen; unter anderem zum Projekt ‚Miteinander der Generationen‘ zusammen mit der Gesamtschule Ückendorf,
- Portrait der WG und Co-Autorenschaft in einer Fachpublikation (Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz – Verlag Forum Gesundheitsmedien),
- Beteiligung mit einem Infostand an der Immobilienmesse „GE/WOHNT/GUT“ im Wissenschaftspark Gelsenkirchen,
- Internetpräsenz der WG unter <http://www.wohngemeinschaft-gelsenkirchen.de>,
- Vorstellung der Wohngemeinschaft auf zahlreichen Konferenzen und Tagungen
- Beratungen von Initiatoren und Geldgebern zu Fragen der WG-Gründung.

4. Welche Ergebnisse mit Blick auf zentrale Abläufe und auf allgemein betriebswirtschaftliche Aspekte hat die WG erzielt?

4.1 Finanzbezogene Ergebnisse

Wesentliche Informationen für das wirtschaftliche Gelingen einer WG liefert die Vermietungsquote. Sie liegt bei 100%. Wie lange stehen Zimmer leer, bis das eine Neuvermietung erfolgt? Wegen der langen Interessentenliste der WG Rheinelbe-Park konnten frei werdende Zimmer innerhalb kürzester Zeit neu vermietet werden. Einen Leerstand gab es 2008 de facto nicht. Auf einer Vormerkliste stehen mehr als 50 Interessenten.

4.2 Prozessbezogene Ergebnisse

In einem Workshop zur Erstellung dieses Berichts sind Indikatoren diskutiert worden, die indirekt auf gute Ergebnisse der Abläufe schließen lassen können. Nachfolgend die Indikatoren und die Ergebnisse:

- Nach ersten Messungen ist es zu einer deutlichen **Reduzierung von Medikamentengaben** gekommen, sofern diese in Verbindung mit der dementiellen Erkrankung stehen. Bei insgesamt 23% der Mieter konnte dieser zum Teil erhebliche Rückgang beobachtet werden. Nur 4% der Mieter hatten einen erhöhten Bedarf. Erhebliche Einspareffekte ergeben sich dabei weniger durch wegfallende Medikamentenkosten, sondern in erheblichem Maße durch entfallende Entgelte für die Medikamentengaben,
- Wenig **kritische Situationen** wie etwa **Stürze** (keine) oder **freiheitsbeschränkende Maßnahmen** (2 Fixierungen nach richterlicher Anordnung),
- Kaum **Krankenhausaufenthalte** (überwiegend mit einer Aufenthaltsdauer unterhalb einer Woche),
- Vermeidung von **PEG** (1 Person),
- Reduzierung von **Dauerkathedern**,
- Geringe Anzahl von „**Wegläufer/Hinläufern**“ (gegen 0) und **Läufern** innerhalb der WG,
- Wenige Menschen, die **Schreien** oder sich anders lautstark äußern (wenig Hilferufe),
- Kaum Rückzugstendenzen der Mieter (regelmäßige Teilnahme aller an den Mahlzeiten),
- Wechsel in andere Betreuungsformen (1Mieter).

5. Fazit und Ausblick

Auch im nächsten Jahr möchte das Pflege- und Betreuungsteam wieder einen Qualitätsbericht vorlegen. Im Gegensatz zu den beiden Vorläufern wird dieser Bericht eine Reihe neuer Aspekte enthalten. Einerseits wird er zahlreiche Ergebnisse aufzeigen, die sich aus der Beteiligung an dem BMG-Leuchtturmprojekt ‚Evaluation von Potenzialen von Wohn- und Hausgemeinschaften‘ ergeben. Andererseits wird sich der Aufbau noch stärker an den Lebenswelten innerhalb einer WG ausrichten. Das Ziel dabei ist, sowohl die Lesbarkeit zu erhöhen als auch den Aspekt der privaten Wohnsituation noch stärker in den Vordergrund zu stellen.

6. Anhang

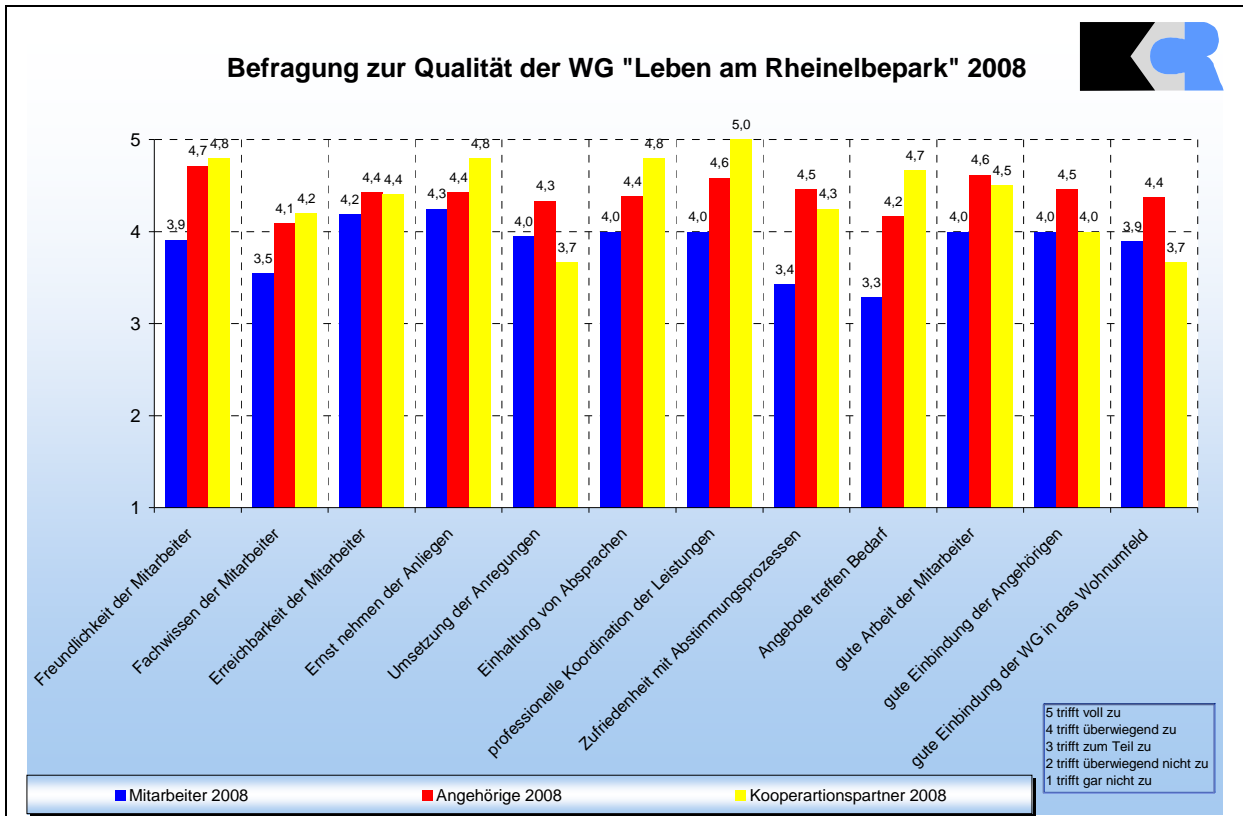


Abb. 1: Die grafische Befragungsauswertung, Teil I: Das Pflege- und Betreuungsteam erhält von den Angehörigen eine sehr gute Rückmeldung vor allem für die Freundlichkeit, Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit und passgenauen Angebote. Zur Legende: je höher die Säulen, desto besser das Ergebnis.

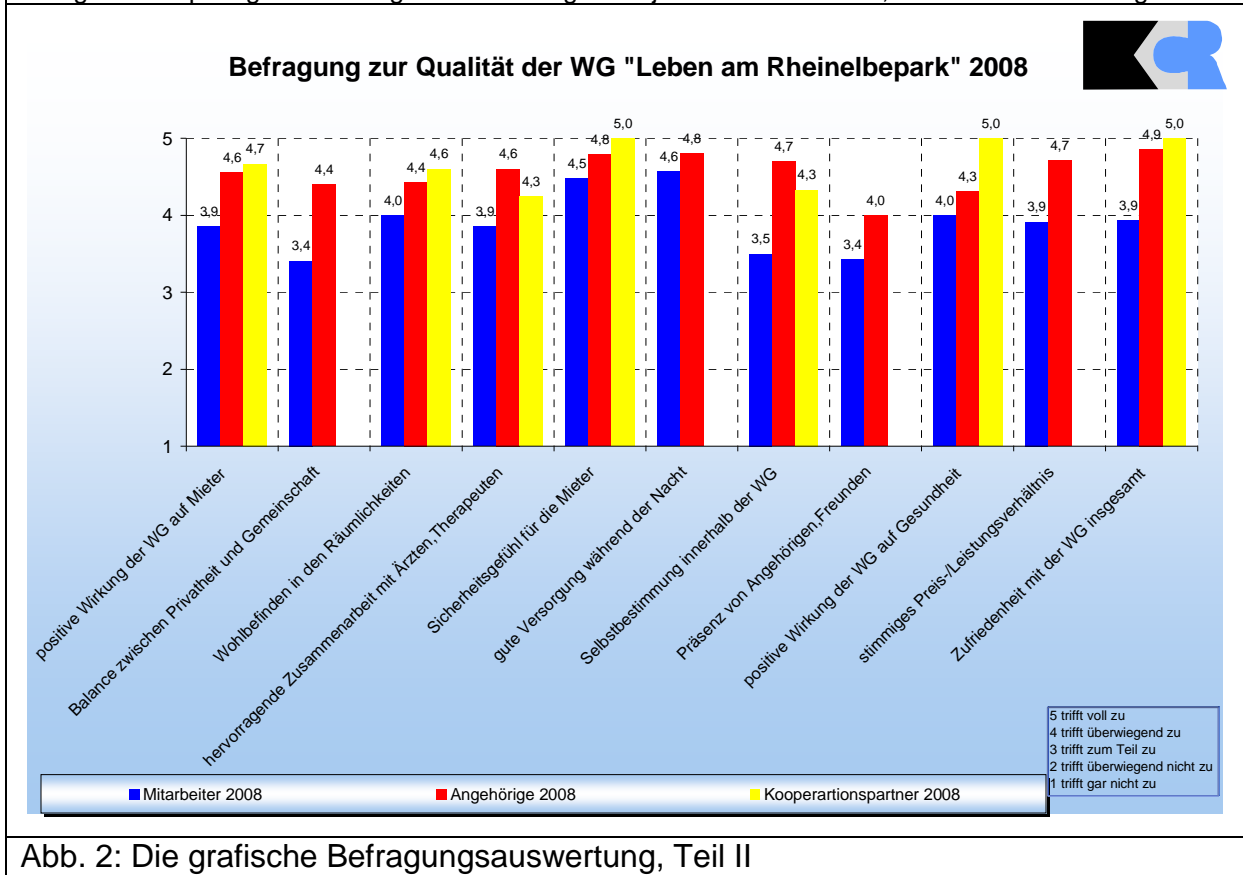


Abb. 2: Die grafische Befragungsauswertung, Teil II

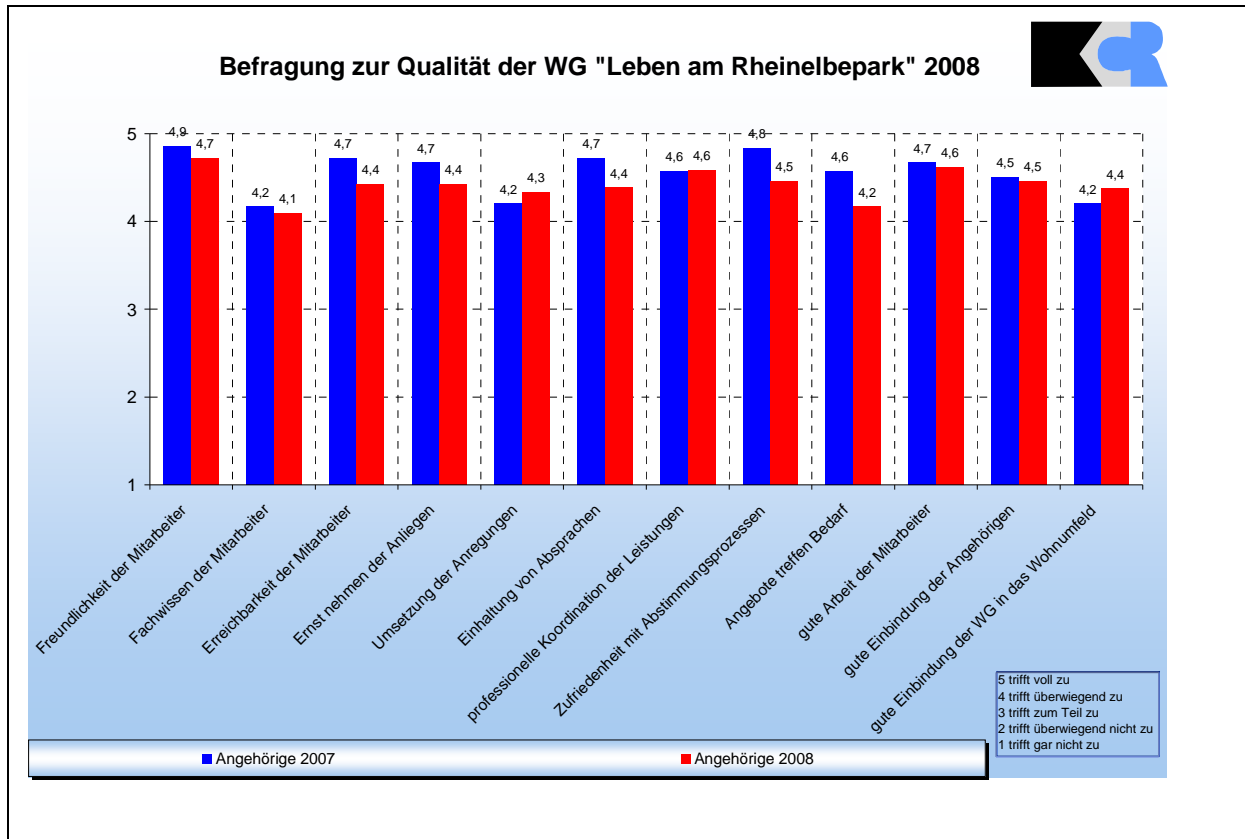


Abb. 3: Die grafische Befragungsauswertung, Teil III: Vergleich Angehörige 2007 und 2008.

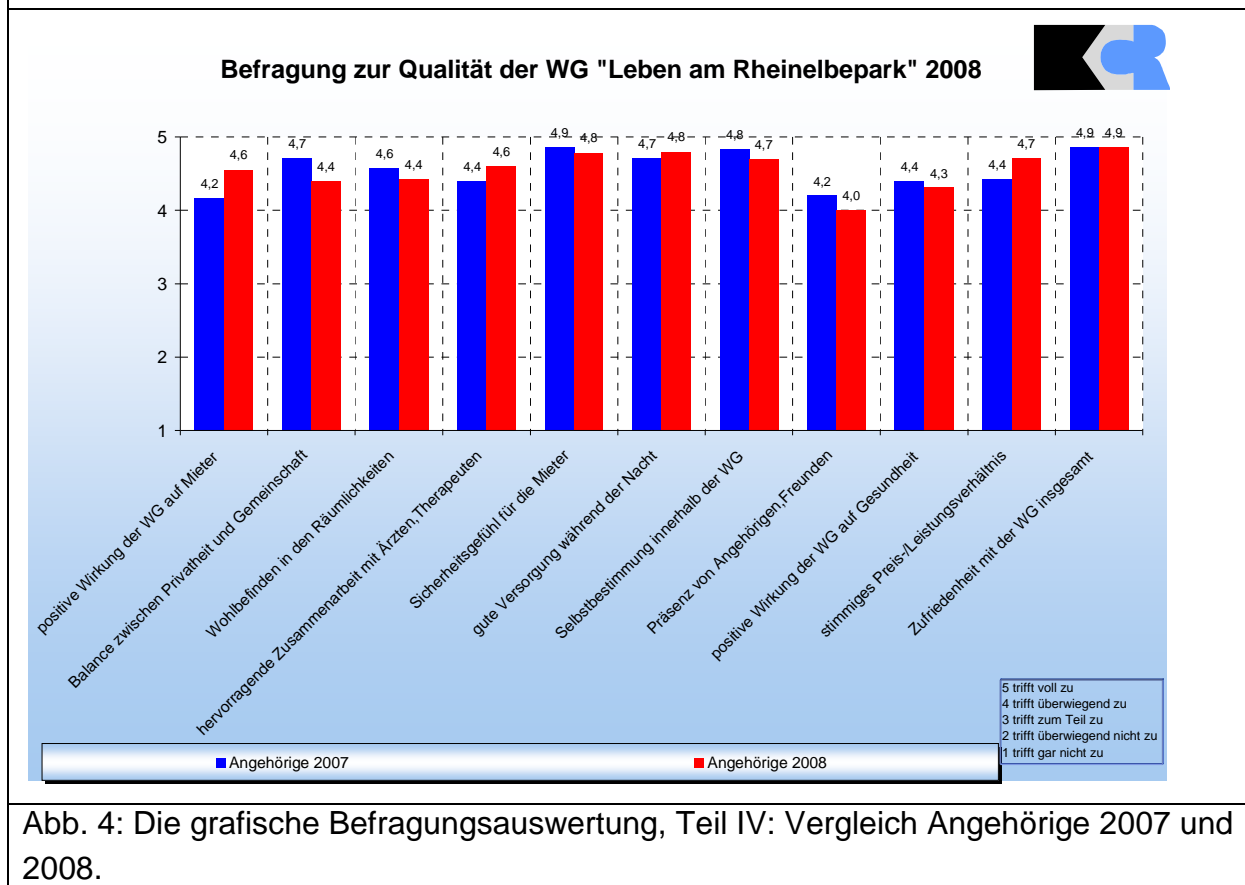


Abb. 4: Die grafische Befragungsauswertung, Teil IV: Vergleich Angehörige 2007 und 2008.

Auszug aus dem Fragebogen:

„Bitte bewerten Sie folgende Aussagen zur Wohngemeinschaft ...“

- 1 Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen
- 2 Fachwissen der Mitarbeiter/-innen
- 3 Erreichbarkeit der Mitarbeiter/-innen
- 4 Ernst nehmen meiner Anliegen
- 5 Umsetzung meiner Anregungen
- 6 Einhaltung von Absprachen

- 7 Die Betreuungs- und Pflegeleistungen werden professionell koordiniert und erbracht
- 8 Mit den Abstimmungsprozessen innerhalb der WG bin ich zufrieden (Planung, Aktivitäten, Termine etc.)
- 9 Die Hilfs - und Unterstützungsangebote innerhalb der WG treffen genau den Bedarf (Kochen, Freizeit, ...)
- 10 Alle Mitarbeiter des Pflegedienstes leisten eine fachlich und emotional gute Arbeit für die Mieter
- 11 Die Angehörigen werden gut eingebunden (z.B. Informationen und Absprachen)
- 12 Die WG ist gut in das Wohnumfeld eingebunden
- 13 Die Wohnung und das Umfeld haben eine positive Wirkung auf die Mieter
- 14 Die Balance zwischen Privatheit und dem Gemeinschaftsleben stimmt
- 15 In den Räumlichkeiten der WG fühlt man sich sehr wohl
- 16 Die Zusammenarbeit mit Ärzten, Physiotherapeuten, Ergotherapeuten und anderen Dienstleistern ist hervorragend
- 17 Die Mieter können sich rundum sicher fühlen
- 18 Auch während der Nacht müssen sich die Mieter keine Sorgen machen, wenn es um Betreuung und Pflege geht