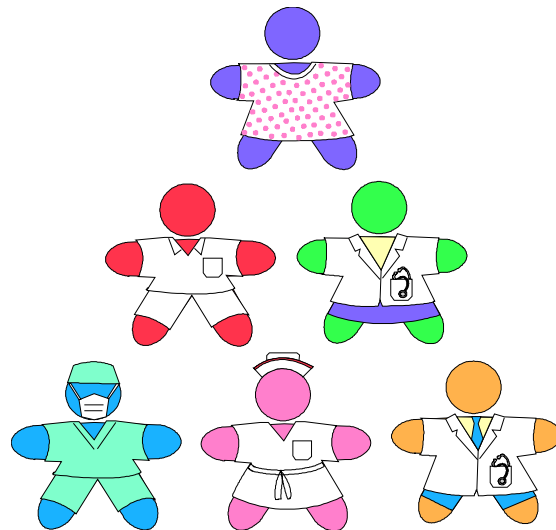


Diakoniestation Braunschweig



„Bei uns sind Sie in guten Händen!“

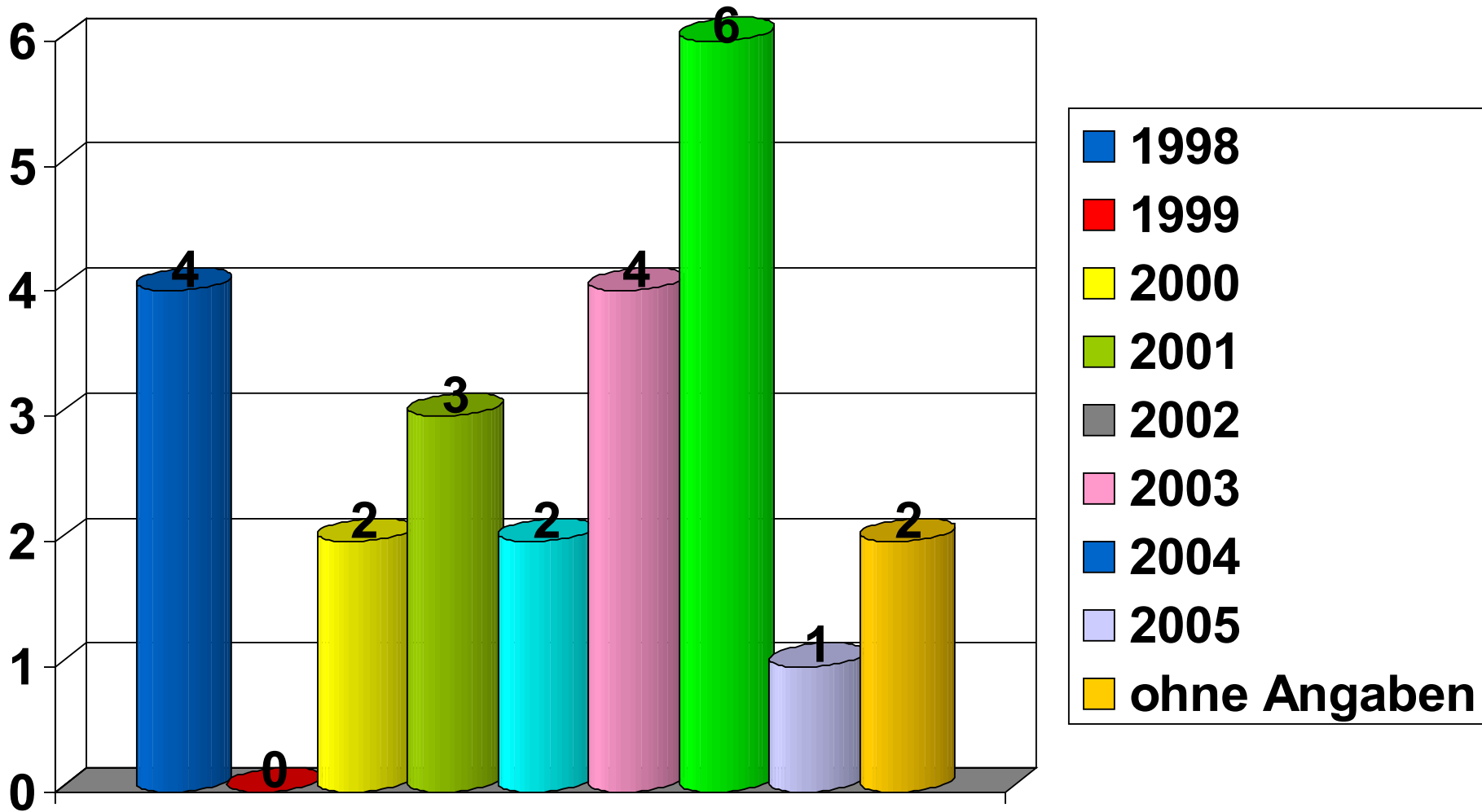


Kundenbefragung 2005

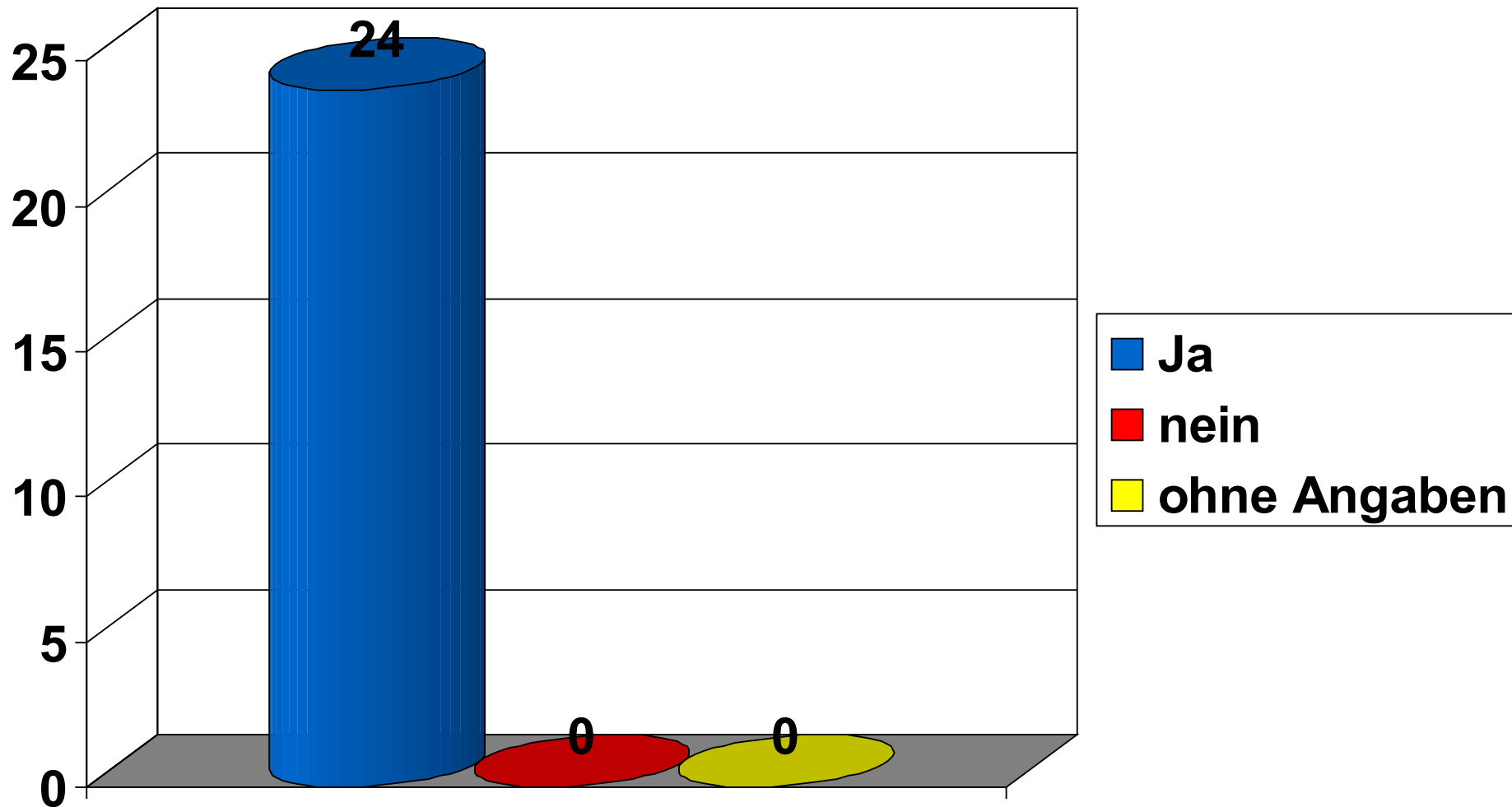
Betreutes Wohnen Vechelde

24 Rückläufer

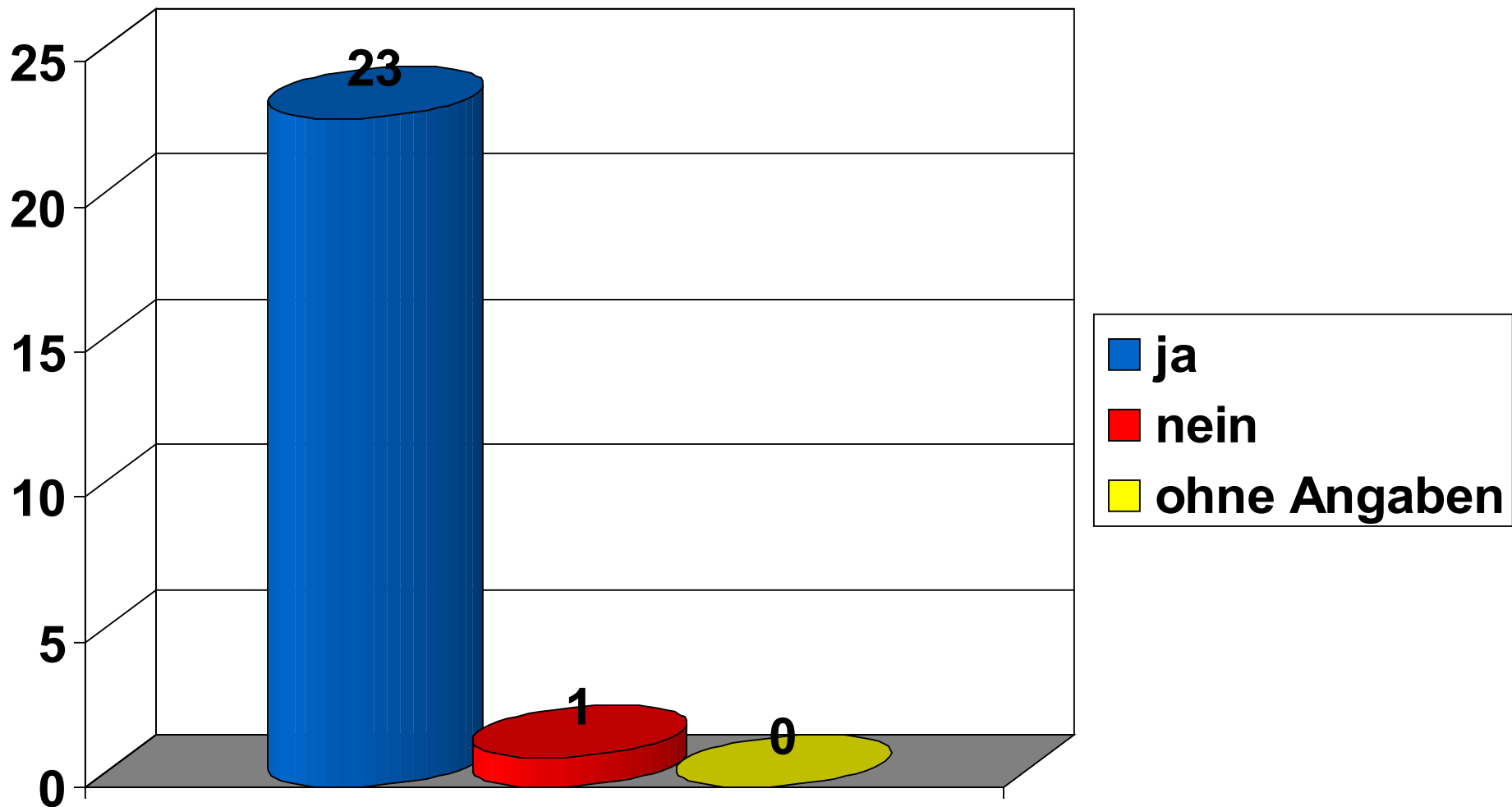
1. Seit wann wohnen Sie im Betreuten Wohnen?



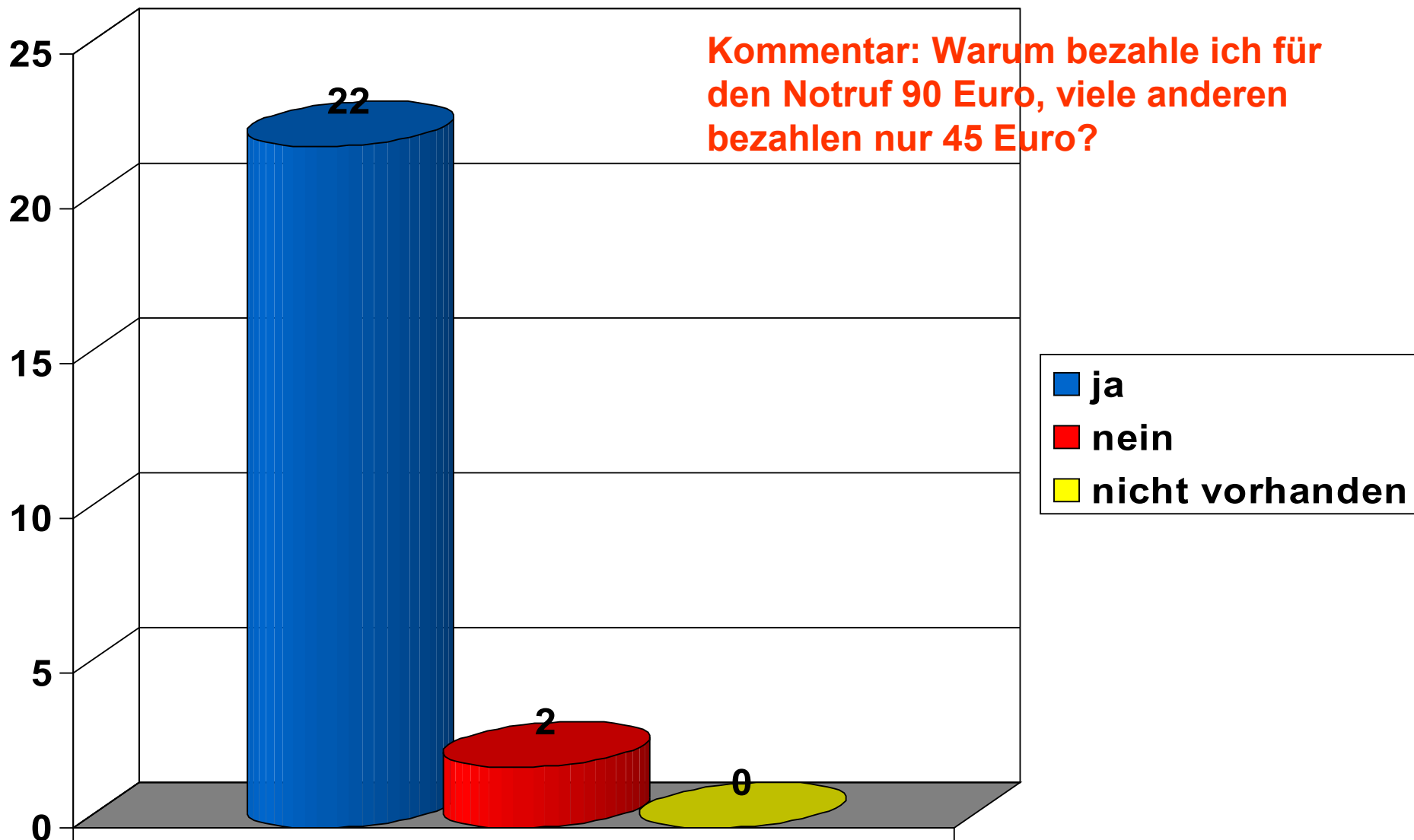
2. Fühlen Sie sich bei uns wohl?



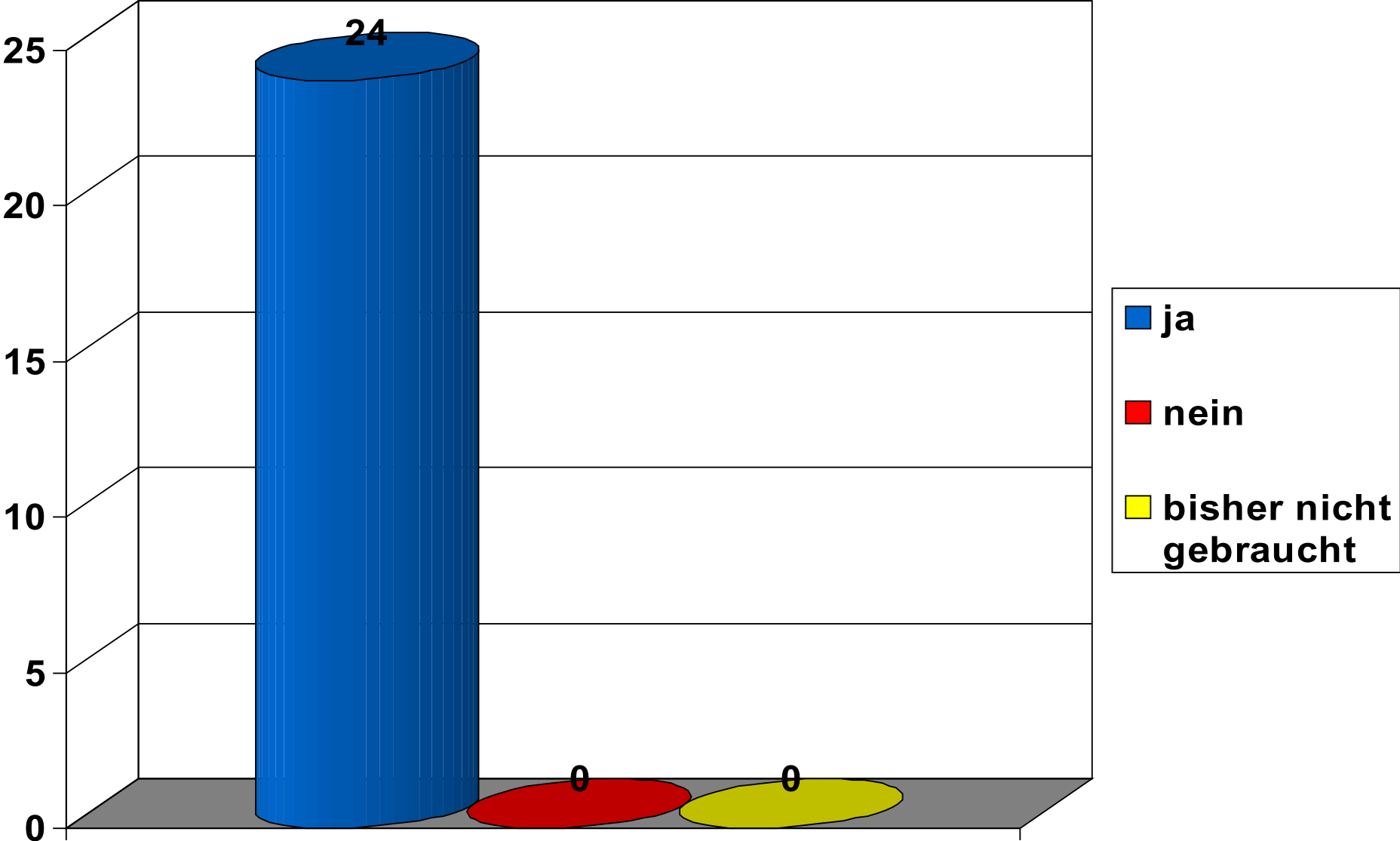
3. Ist das Betreute Wohnen so, wie Sie es sich vorgestellt haben?



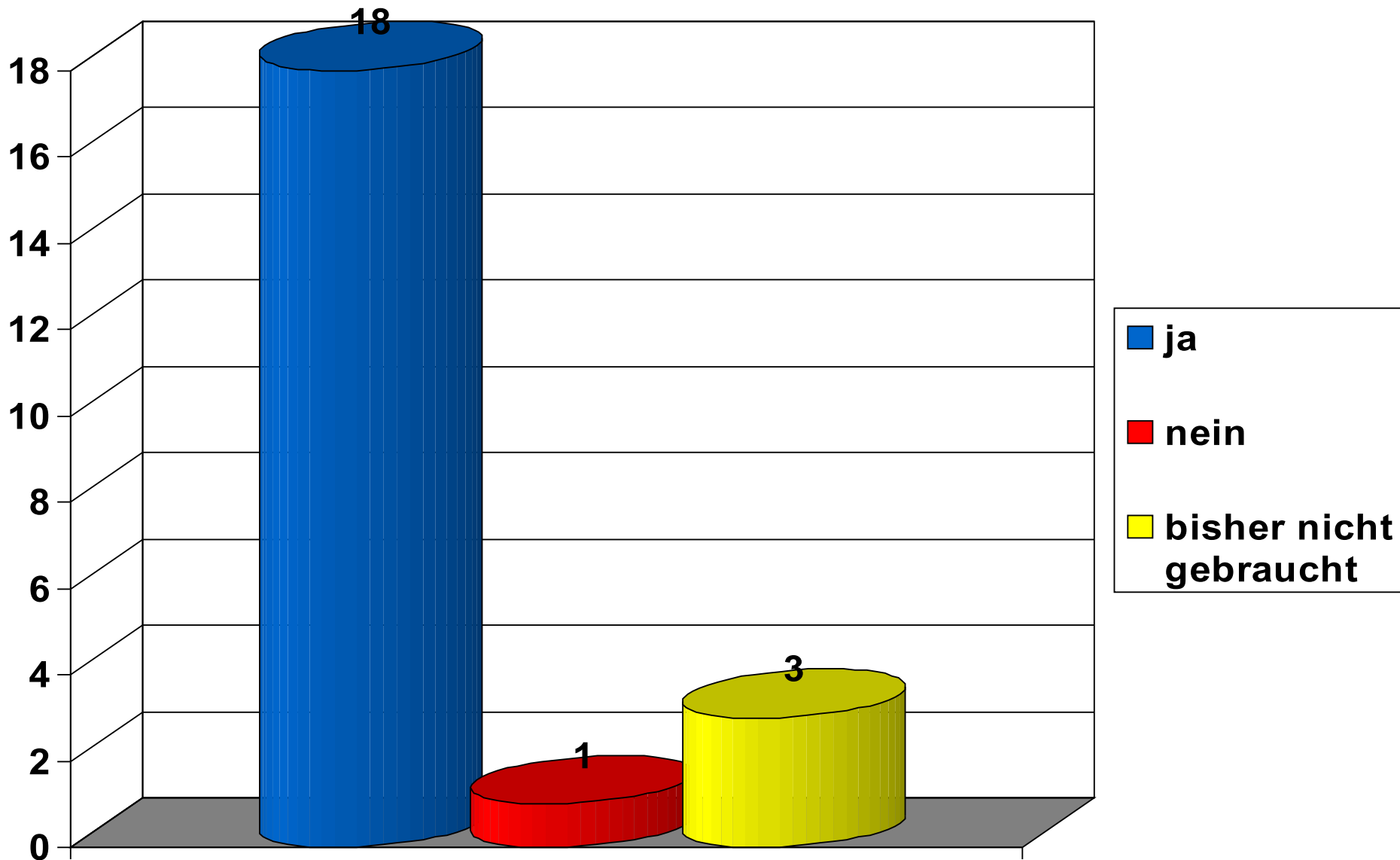
4. Ist Ihnen das Hausnotruf verständlich erklärt worden?



5. Kommen Sie gut damit zurecht?



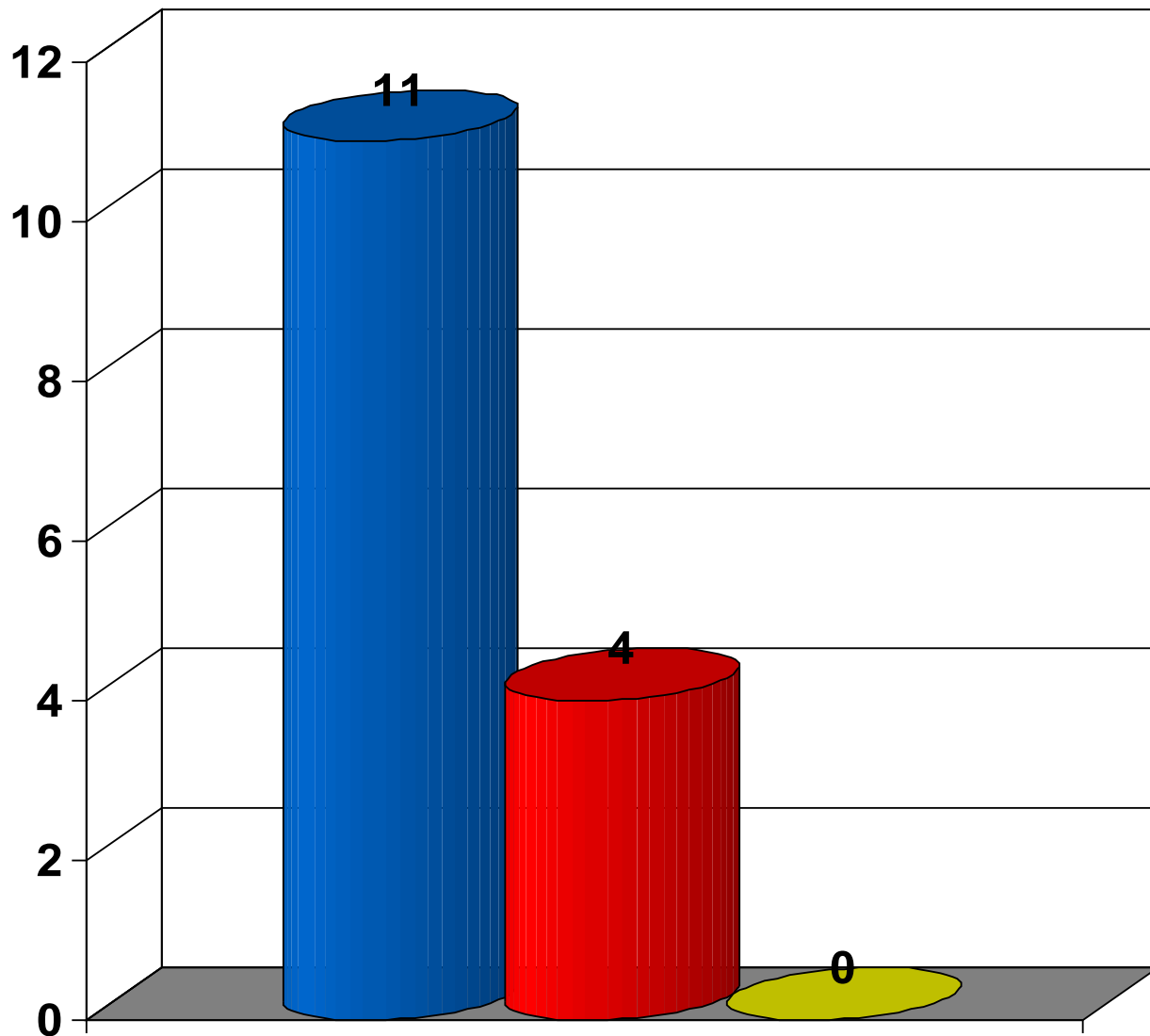
6. Sind Sie mit den Einsatzkräften der Johanniter zufrieden?



zu 6. Sind Sie mit den Einsatzkräften der Johanniter zufrieden?

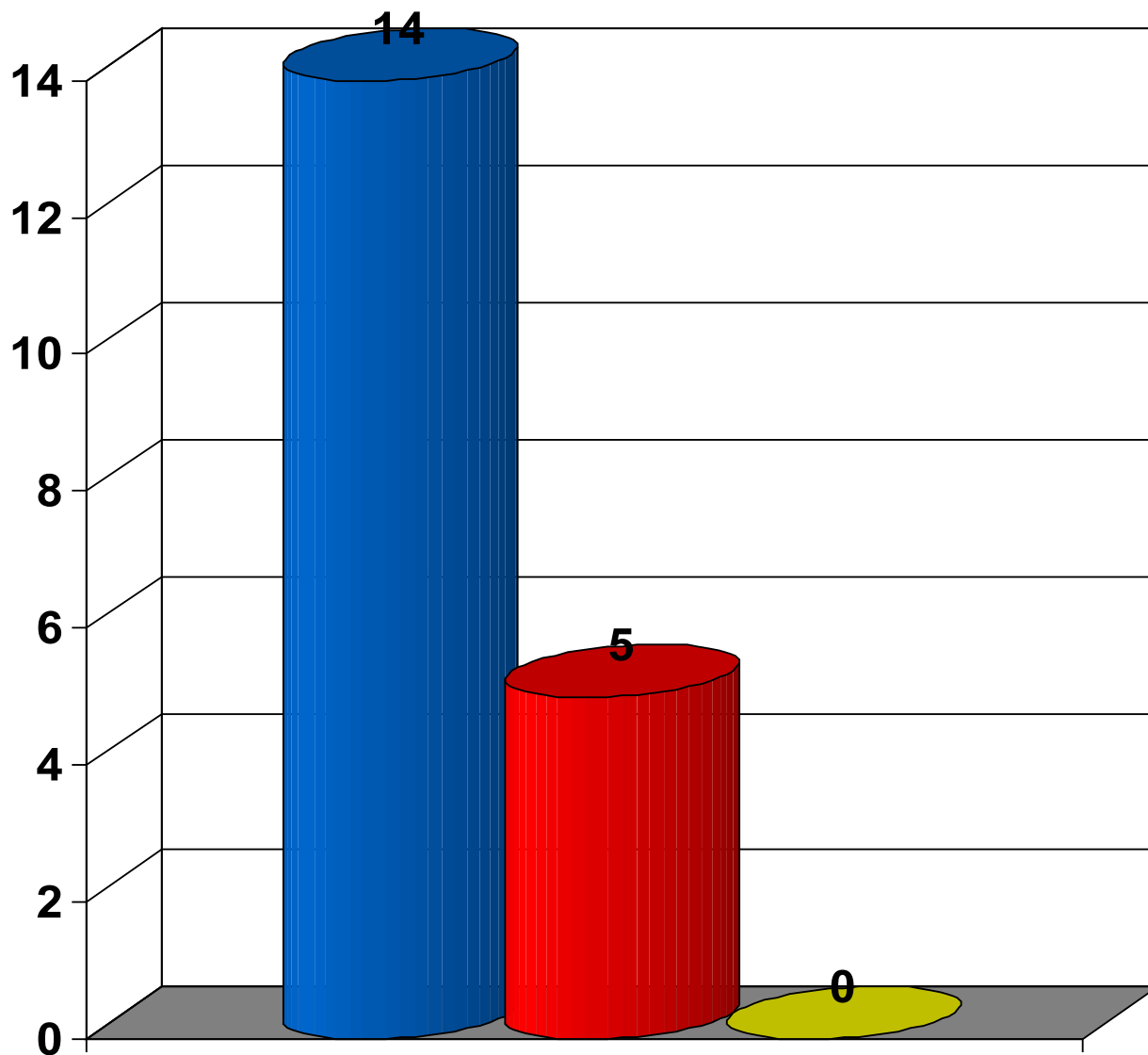
- **Bisher habe ich nur versehentlich die rote Taste gedrückt. Danach haben sich die Johanniter sofort gemeldet und nachgefragt.**
- **nein. Bei Notfall ca. 5.00 Uhr früh kam ein hilfloser Nachtdienst. Blutdruckgerät war defekt. Meine Tochter regelte alles weitere, Notarzt gerufen, eigene Blutdruckgerät geholt usw.**

7. Können Sie im Bedarfsfall die Diakoniestation jederzeit erreichen?



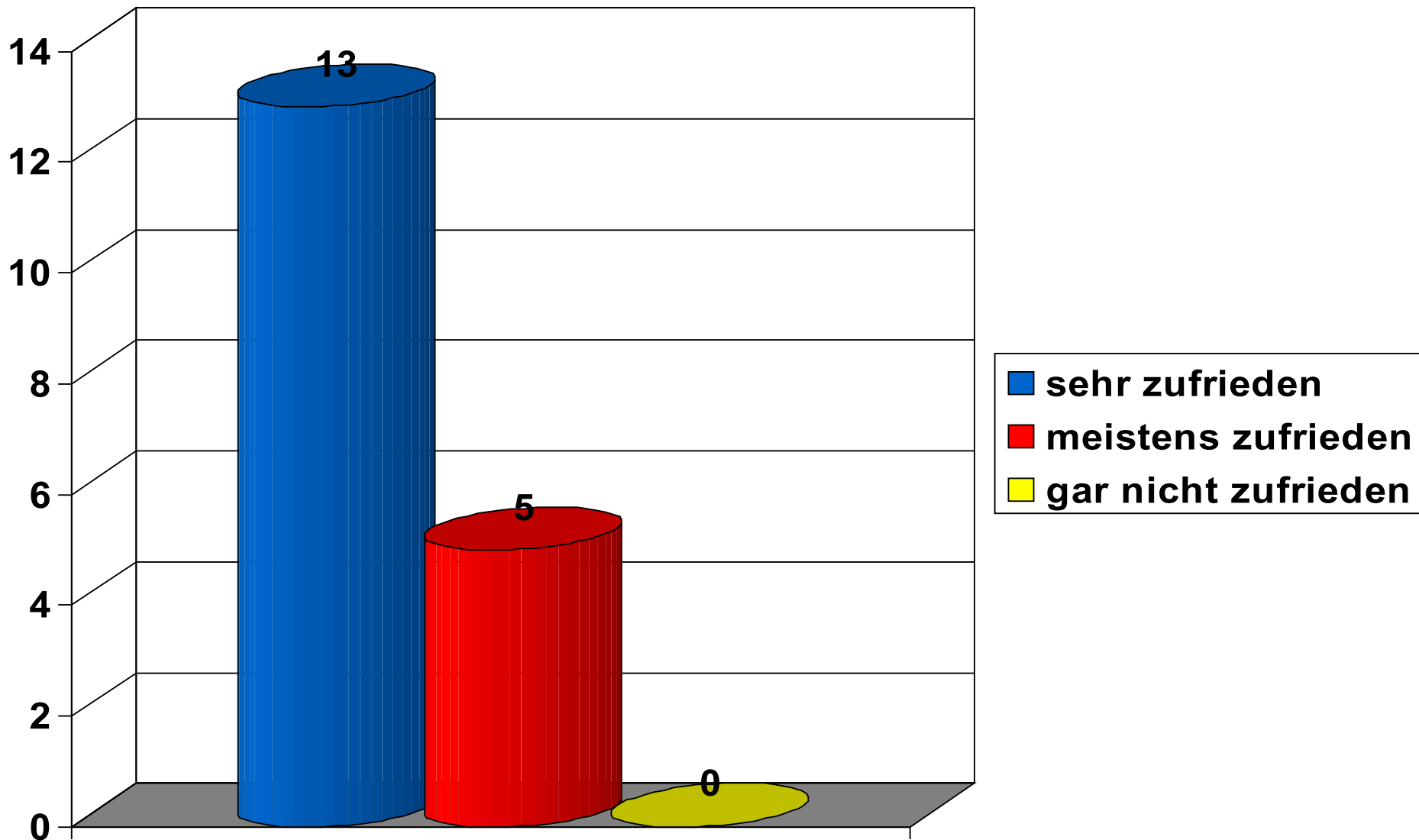
- ja, die Mitarbeiter kümmern sich sofort um mich**
- ja, aber es dauert einige Zeit, bis die Mitarbeiter Zeit für mich haben**
- es dauert mir zu lange, bis die Mitarbeiter sich Zeit für mich nehmen**

8. Können Sie im Bedarfsfall Ihre Teilstation jederzeit erreichen?

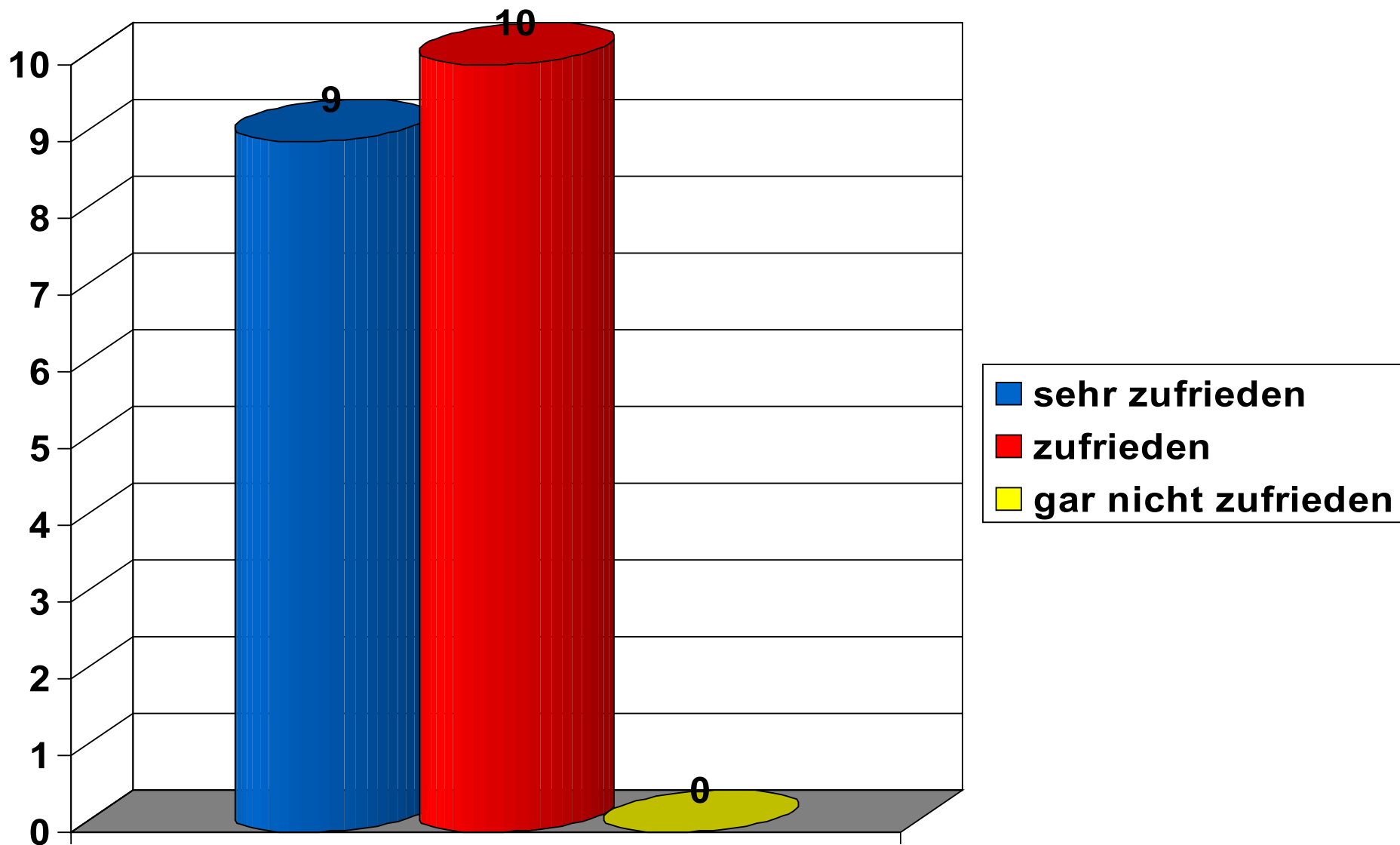


- ja, die Mitarbeiter kümmern sich sofort um mich
- ja, aber es dauert einige Zeit, bis die Mitarbeiter Zeit für mich haben
- es dauert mir zu lange, bis die Mitarbeiter sich Zeit für mich nehmen

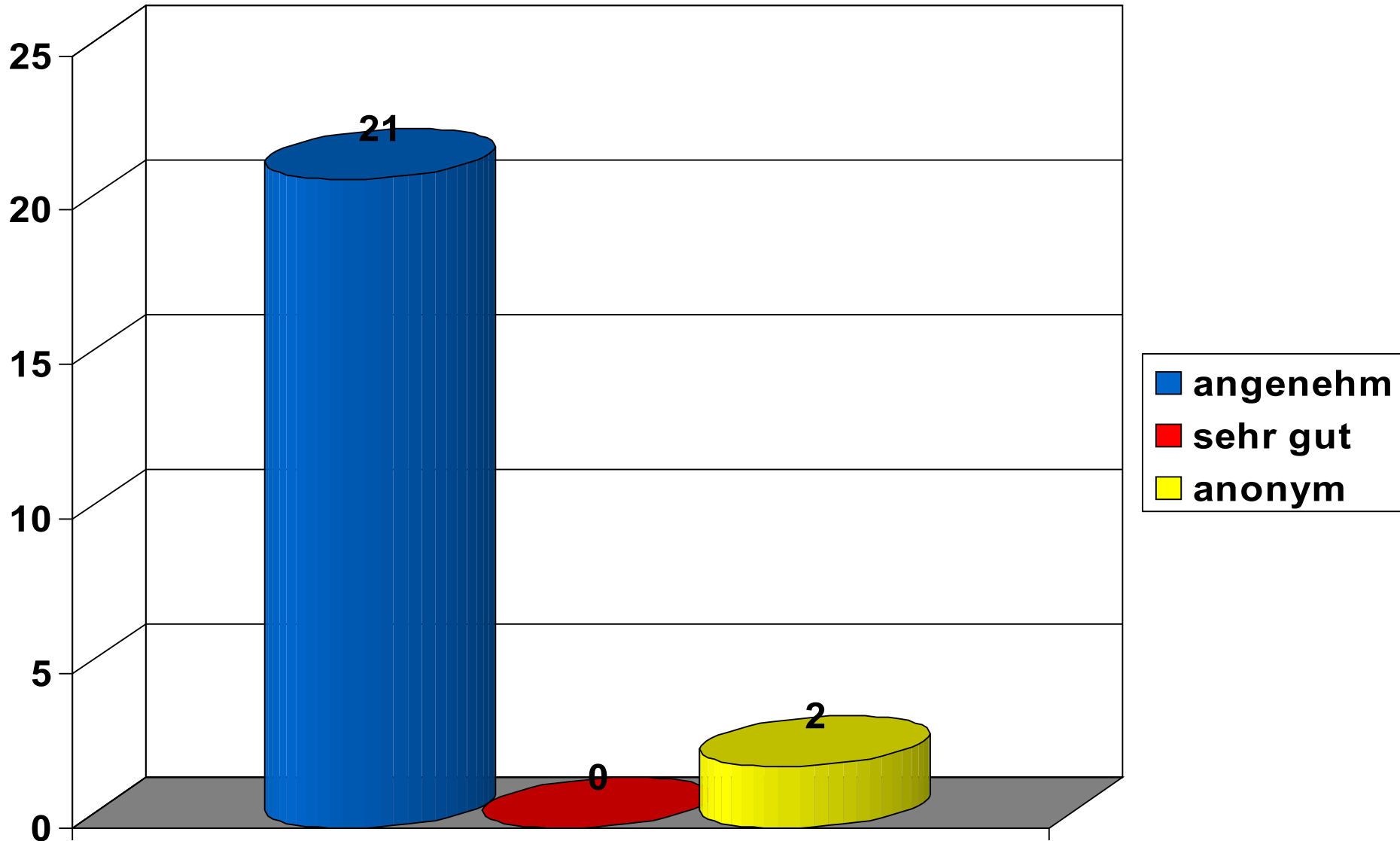
8. Mit meiner Sozialarbeiterin/Begleitenden Dienst bin ich



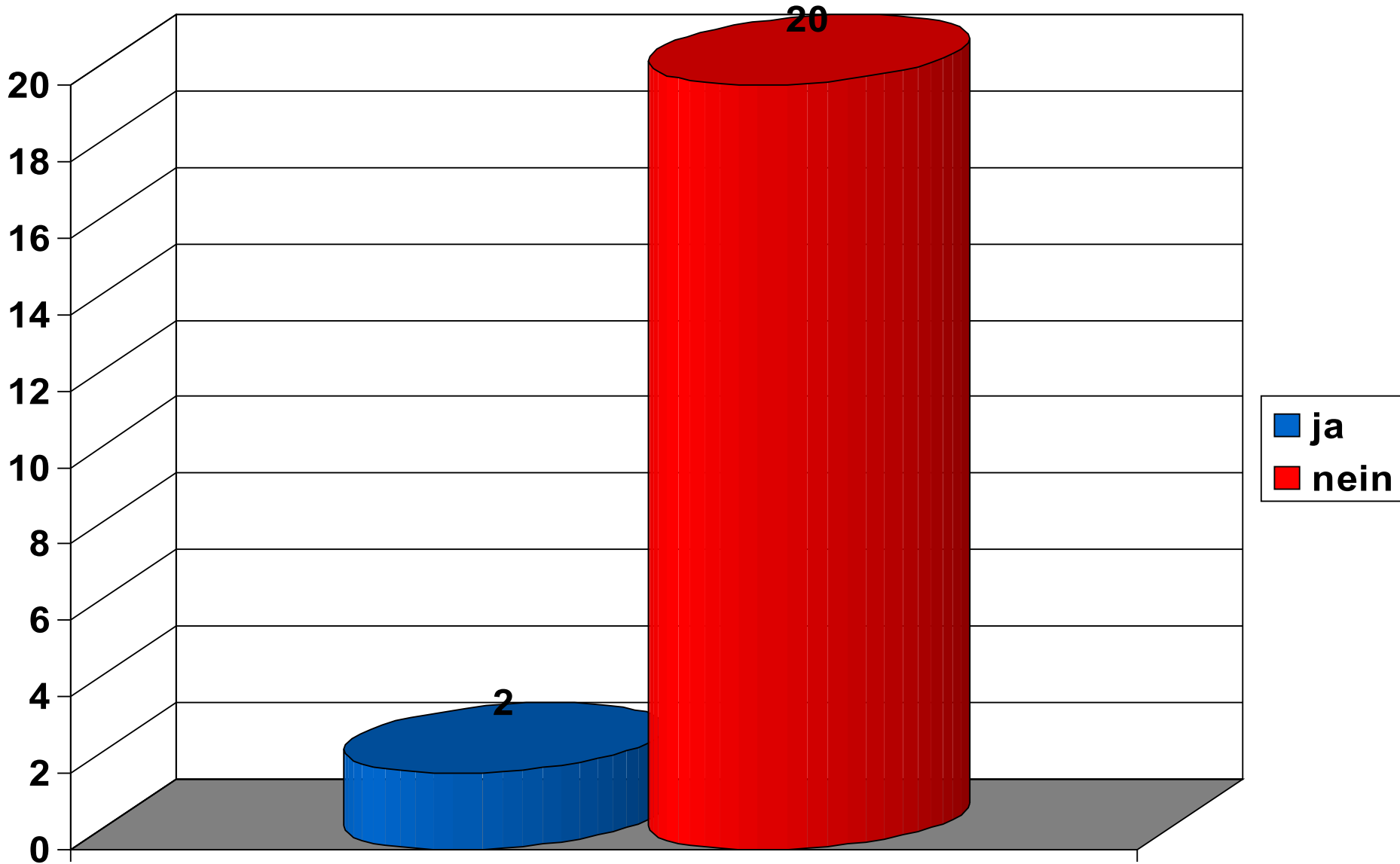
9. Mit dem Angebot, dass die Sozialarbeiterin bei uns im Haus macht, bin ich



10. Unsere Hausgemeinschaft bezeichne ich als



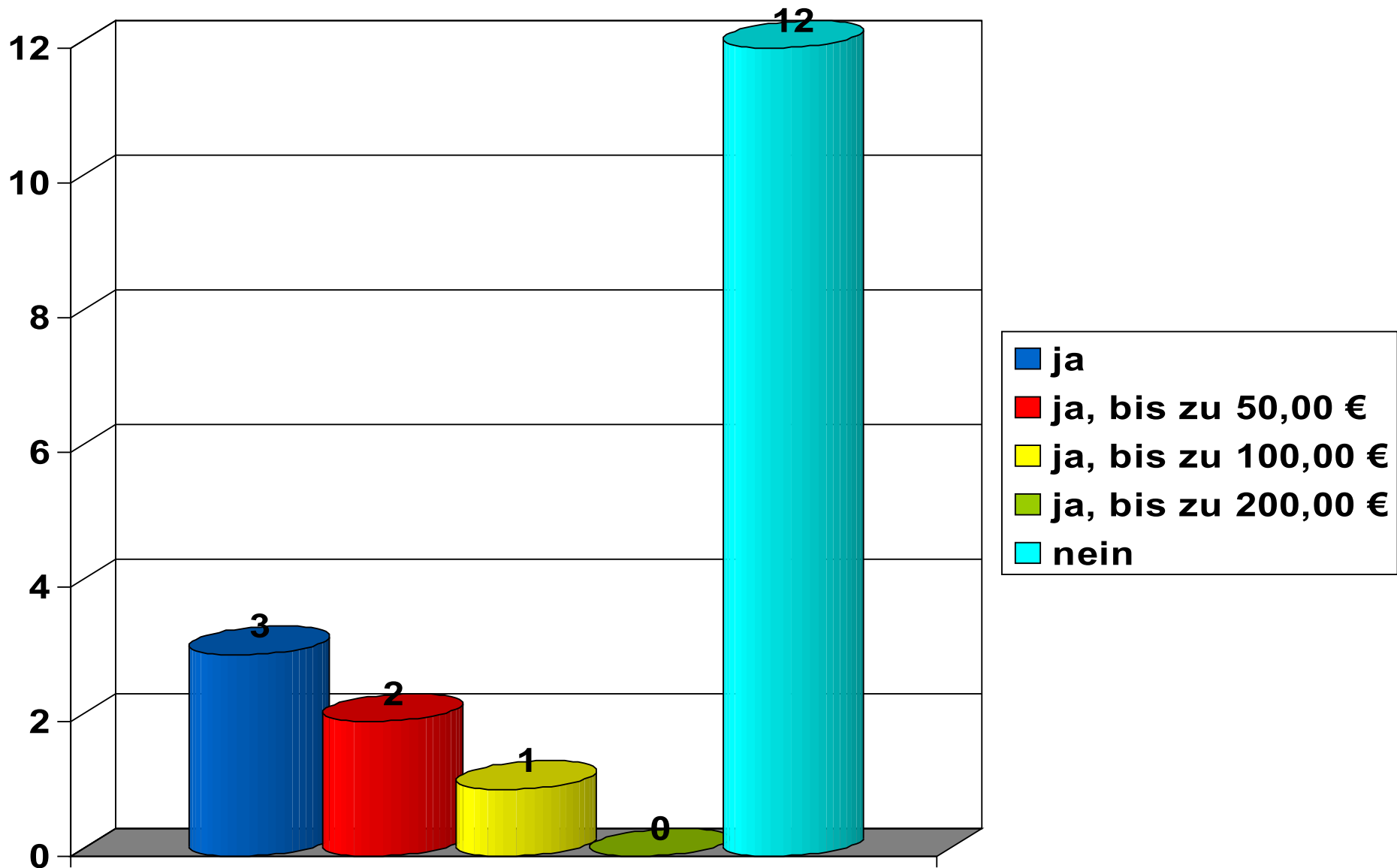
11. Hätten Sie von der Diakoniestation mehr Angebote im kirchlich/diakonischen Bereich erwartet?



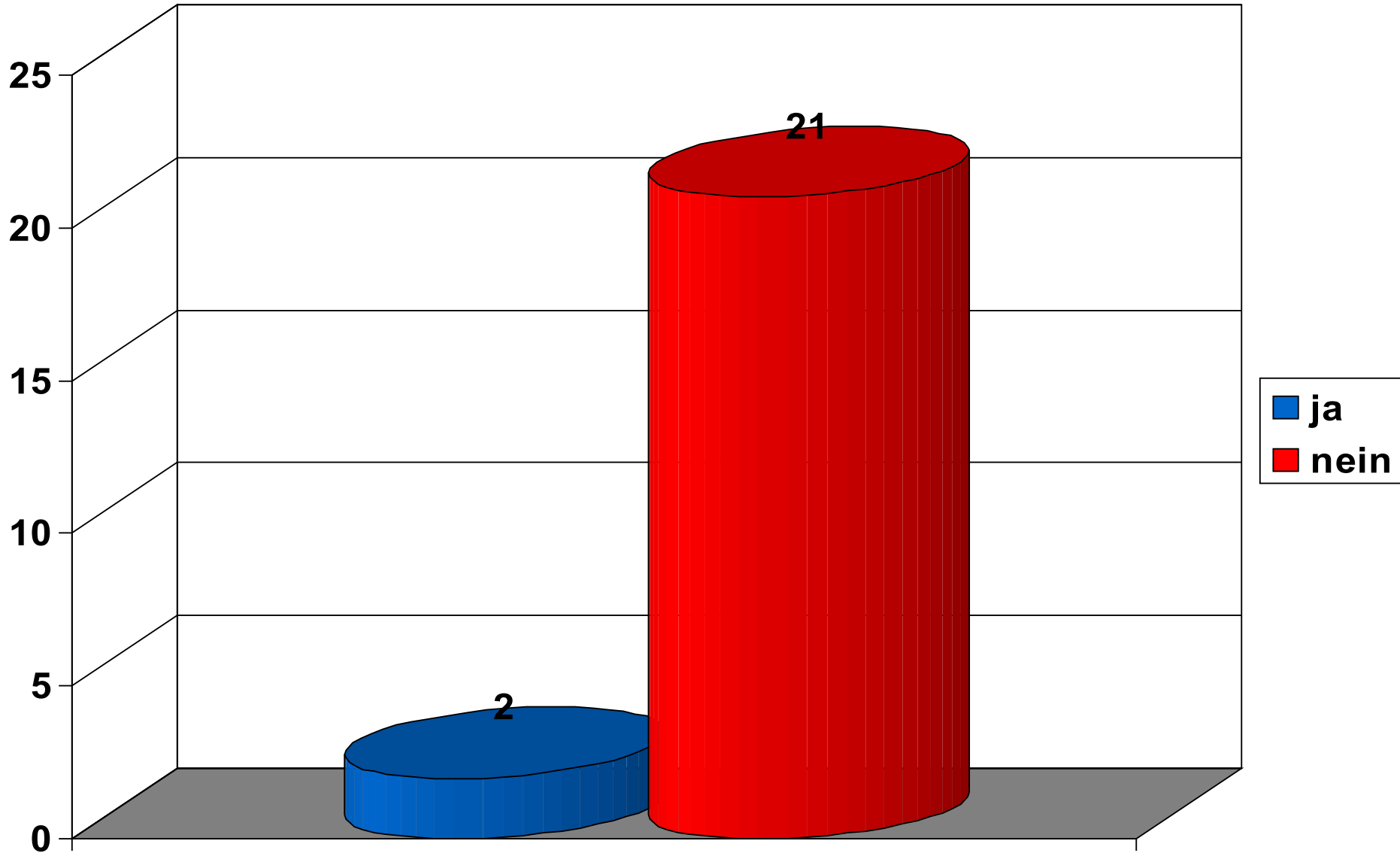
12. Was möchten Sie verbessern, um sich in unserem Betreuten Wohnen wohler zu fühlen?

- **Es wäre schön, wenn am Wochenende die Station wenigstens halbtags besetzt wäre.**
- **Wir hatten Frau Wittenberg und Frau Bergheer, die einsatzfreudig waren, das vermisse ich sehr (da wurde wohl wieder eine Stelle gestrichen)**

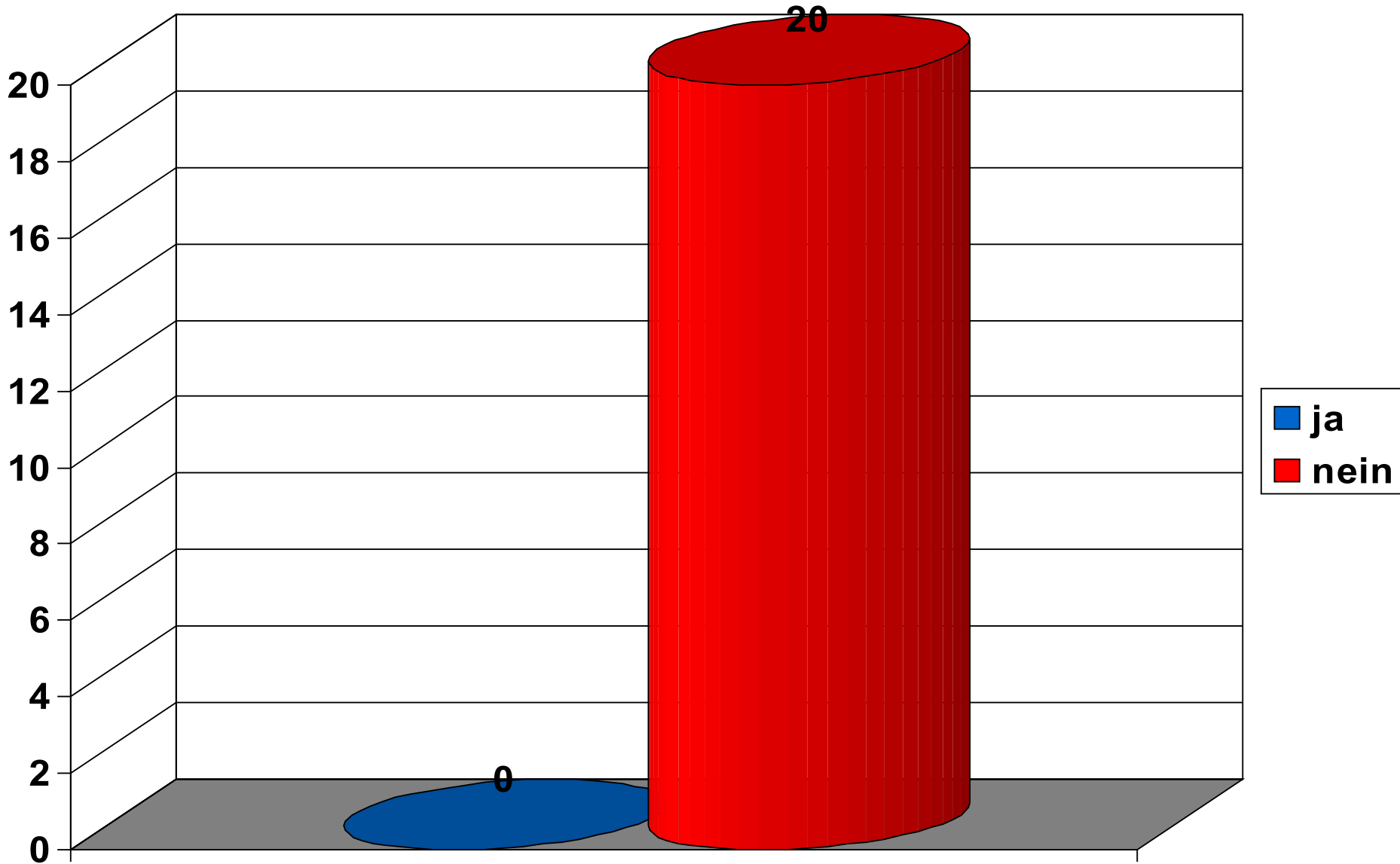
zu 12. Wären Sie bereit, dafür etwas mehr zu bezahlen?



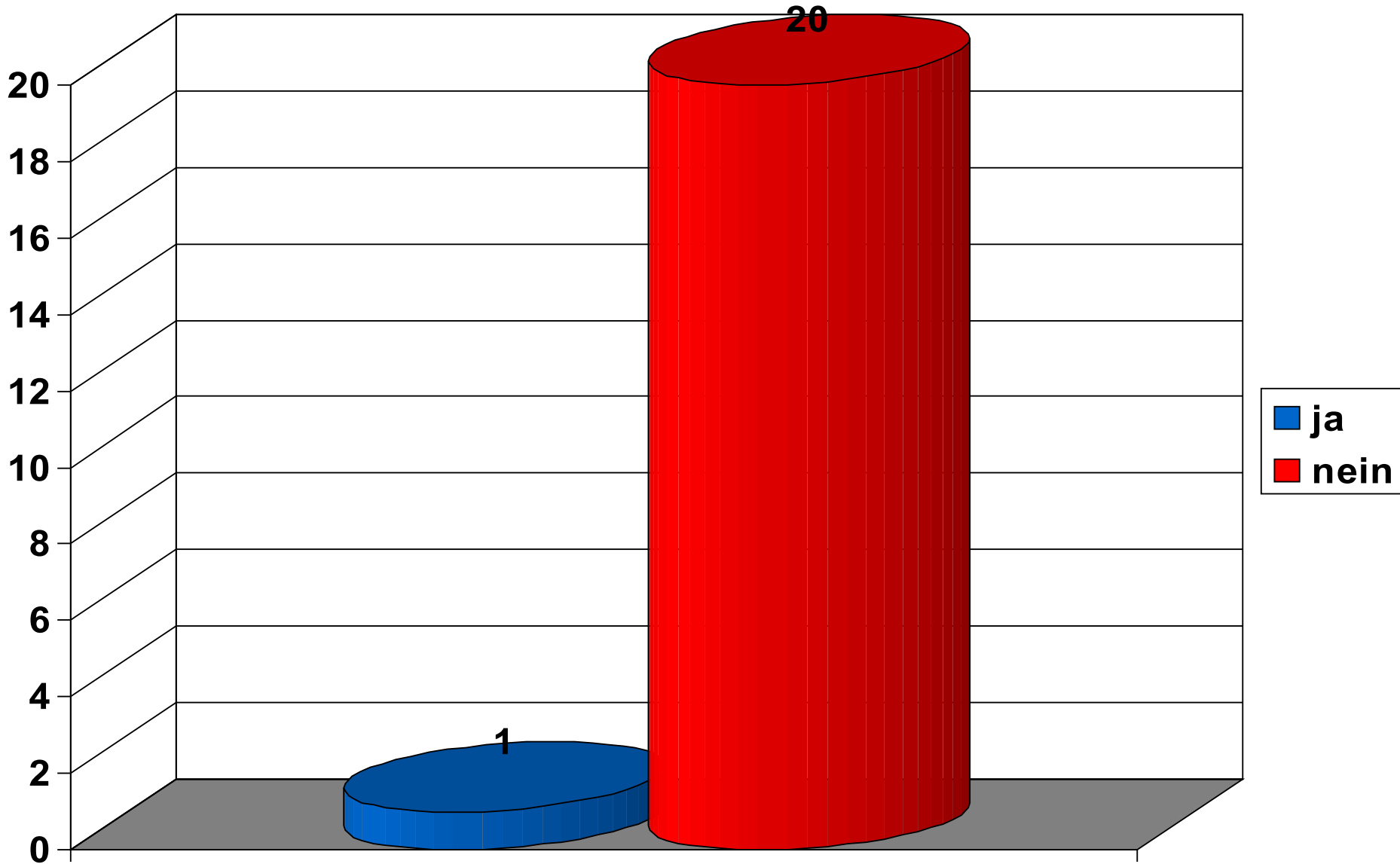
13. Haben Sie sich schon einmal bei der Diakoniestation beschwert?



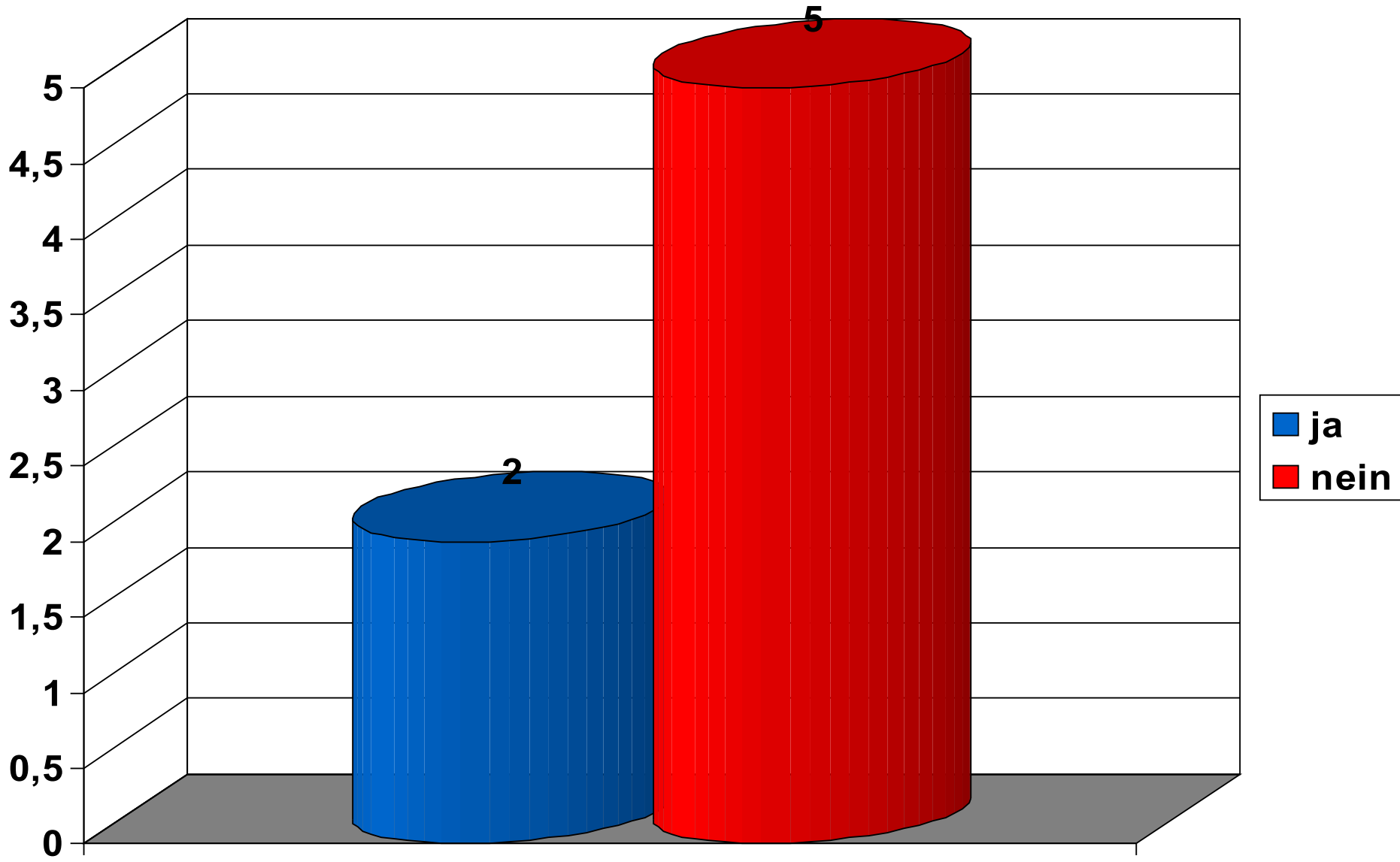
13. Haben Sie sich schon einmal bei der Pflegedienstleitung beschwert?



13. Haben Sie sich schon einmal bei der Sozialarbeiterin beschwert?



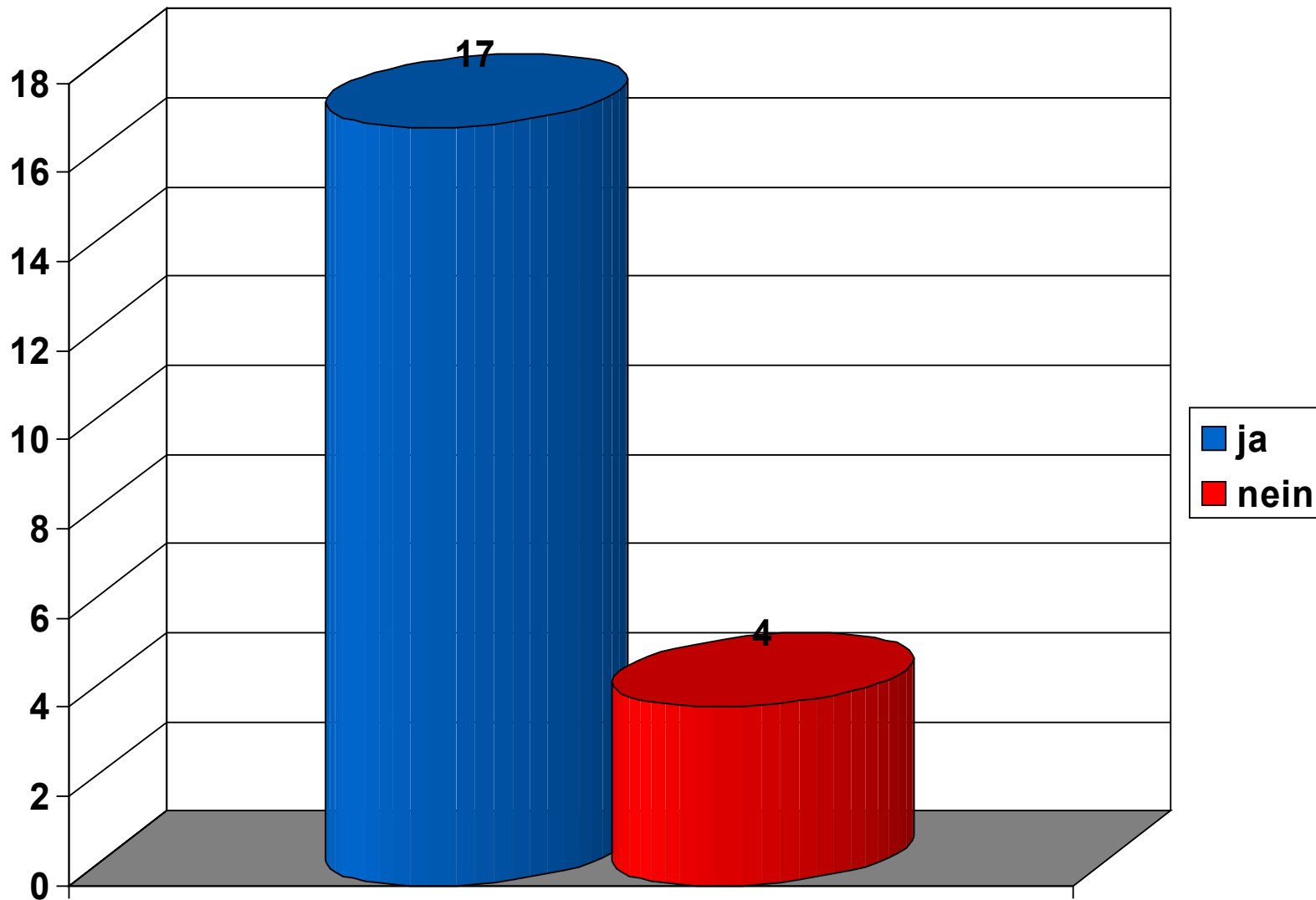
18. Falls Sie sich schon einmal beschwert haben, änderte sich anschließend etwas?



zu 15. Was war der Grund für Ihre Beschwerde?

- **habe mich mündlich beschwert, da die 1. Auskunft lautet: Kein Reinigungsdienst im Preis enthalten. Nach einem Jahr kümmerte sich meine Tochter nochmals. Seitdem klappt es gut.**

16. Wissen Sie, dass Sie bei uns medizinische und pflegerische Hilfe bekommen?



17. Gibt es etwas, das Sie an den MitarbeiterInnen der Diakoniestation besonders loben und kritisieren wollen?

- **Es könnte mehr gebastelt werden**
- **Es sind alle sehr nett und ich bin zufrieden und fühle mich wohl. Zu kritisieren ist nur das neue Telefonsystem, aber nun haben wir ja die Durchwahl**
- **Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft u.a. von S. Ute bei der Ausfüllung des Formulars für die Beantragung der Pflegestufe 1 von meinem Vater, sowie die persönliche Anteilnahme beim Tod meines Vaters und die Teilnahme an der Beerdigung und Besuch bei meiner Mutter (G. Tüpker)**
- **Wenn ich eine Bitte oder Wunsch habe, wird immer geholfen. Für mich ist es angenehm hier im Haus zu wohnen.**

22. Gibt es etwas, das Sie an den MitarbeiterInnen der Diakoniestation besonders loben und kritisieren wollen??

- **Die „Neue-Telefon-Nr.-Aktion“ ist sehr fragwürdig. Alle Werbung, auch auf den Fahrzeugen läut unter der bekannten Nummer. Um unten in der Station anzurufen, ist die vielstellige Braunschweiger Nummer notwendig, für ältere Bewohner und Angehörige, die keine neue Nr. zur Verfügung haben. Von der Zeit, als direkt gewählt nicht möglich war, wollen wir ganz schweigen. War die Aktion gut bis zum Ende durchdacht? und geplant? Es möge die Ausnahme bleiben.**
- **Nach meinen Erfahrungen waren die hiesigen Mitarbeiter immer freundlich und hilfsbereit!**
- **Der Gottesdienst muss nicht immer mit der Zeit im Altenkreis zusammenfallen. Absprache mit Frau Griesel**

22. Gibt es etwas, das Sie an den MitarbeiterInnen der Diakoniestation besonders loben und kritisieren wollen??

- Alle Mitarbeiter sind stets nett und auch kleine Wünsche sind erfüllbar, ein Dank an alle Zivis, die bei uns waren. Sie haben uns mit ihrem Einsatz sehr geholfen**
- Alle Mitarbeiter sind freundlich und nett und gehen auf unsere Wünsche ein**
- sind alle sehr freundlich**