



Freie und Hansestadt Hamburg

Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz

Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, Billstraße 80,
D-20539 Hamburg

**Senatorin
Cornelia Prüfer-Storcks**

Ansprechpartner:
Fachabteilung Senioren und Pflege
Billstraße 80, D-20539 Hamburg
E-Mail: wbg@bgv.hamburg.de

Hamburg, August 2019

Fragebogen für Angehörige von Nutzerinnen und Nutzern Hamburger Wohn- und Pflegeeinrichtungen

**Sehr geehrte Angehörige, sehr geehrter Angehöriger,
sehr geehrte Betreuerin, sehr geehrter Betreuer,**

Ihr Angehöriger lebt in einem Hamburger Pflegeheim. Der Stadt Hamburg ist es wichtig, dass die Versorgung in unseren Heimen gut ist und die Nutzerinnen und Nutzer eine hohe Lebensqualität haben. Das können nicht allein Behörden und Experten beurteilen, sondern auch Sie als Angehörige/r.

Heute bitten wir Sie mit diesem Fragebogen um Ihre persönliche Meinung, wie Sie das Heim Ihres Angehörigen einschätzen.

Ihre Auskünfte helfen gleich dreifach:

- **Sie helfen anderen Pflegebedürftigen und Angehörigen**, ein passendes und gutes Heim zu finden.
- **Sie helfen den Einrichtungen**, offen und systematisch Lob und Kritik zu erhalten und damit (noch) besser zu werden.
- **Sie helfen auch der Wohn-Pflege-Aufsicht**, die die Einrichtungen prüft. Sie kann Hinweisen auf Schwachpunkte und Verbesserungsmöglichkeiten nachgehen und falls nötig Mängel abstellen.

Wichtig: Sie bleiben anonym! Durch eine Anonymisierung und statistische Verfahren des Statistischen Amtes für Hamburg und Schleswig Holstein wird ausgeschlossen, dass die Behörde oder das Pflegeheim erfährt, wie Sie bewertet haben.

Wesentliche Ergebnisse der Befragung sollen veröffentlicht werden. Der Betreiber der Einrichtung erhält die Ergebnisse und muss sie im Haus bekannt machen.

Ich bitte Sie also herzlich: Machen Sie mit, helfen Sie dreifach und nehmen Sie sich gleich heute einige Minuten Zeit, um Ihre Meinung mitzuteilen.

Für Ihre Unterstützung danke ich Ihnen sehr!

Ihre Cornelia Prüfer-Storcks
Senatorin der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz in Hamburg

Haben Sie Fragen zum Ausfüllen des Fragebogens?

Das Servicetelefon des Statistischen Amtes für Hamburg und Schleswig-Holstein hilft Ihnen weiter unter **040 4 28 31 -17 23** oder **-17 01** (Mo.-Fr.).

Die wichtigsten Fragen:

Bin ich verpflichtet, an der Befragung teilzunehmen?

Nein, die Teilnahme ist freiwillig. Da es aber auf jede Meinung ankommt, um aussagekräftige Ergebnisse zu bekommen, bitten wir sehr um Ihre Teilnahme. Dass die Befragung durchgeführt wird und dass die Pflegeheime daran mitwirken müssen, ist allerdings gesetzlich vorgeschrieben.

Woher haben Sie meine Adresse?

Ihre Adresse kennt allein Ihr Pflegeheim, das Ihnen diesen Fragebogen geschickt hat. Hamburger Pflegeeinrichtungen haben eine passende Anzahl von Briefen mit Fragebögen erhalten, die diese dann an die Angehörigen weiterleiten.

Ich möchte einen wichtigen Hinweis geben / mich beschweren.

Falls Sie uns einen wichtigen Hinweis geben möchten – z.B. wenn Sie einen Sachverhalt ausführlicher erklären möchten, als es mit dem Fragebogen möglich ist, oder eine Frage oder Beschwerde haben, wenden Sie sich bitte per Telefon, E-Mail oder Brief an das Beschwerdetelefon Pflege:

- Telefon: 040 - 28 05 38 22 **oder** 040 - 428 54 31 91
- E-Mail: beschwerdetelefon-pflege@hamburg-mitte.hamburg.de
- Postadresse:
Beschwerdetelefon Pflege
Caffamacherreihe 1-3
20355 Hamburg

Sie können dort auch anonym Hinweise geben.

Ich bin doch kein Pflegeexperte und kann das alles nicht richtig beurteilen – was nutzt dann meine Meinung?

Was gute Qualität bedeutet, ist für jeden Pflegebedürftigen individuell unterschiedlich. Pflegewissenschaftler wissen: nur ein Teil der vielen möglichen Aspekte können Experten durch stichprobenartige Prüfungen beurteilen. Ein Beispiel: Ob die Mitarbeiter des Pflegeheims die Selbstständigkeit der Nutzerinnen und Nutzer fördern und mit ihnen würdevoll und respektvoll umgehen, können in erster Linie die Nutzerinnen und Nutzer selbst und ihre Angehörigen beurteilen. Angehörige kennen zudem die Wünsche, Bedürfnisse und früheren Lebensgewohnheiten der Nutzerinnen und Nutzer meistens sehr gut und können sich in sie hineinversetzen. Daher ist die Befragung der Angehörigen eine wichtige ergänzende Methode, um die Qualität von Pflegeheimen zu beurteilen.

Hinweise zum Datenschutz:

Die zurückgesandten Fragebögen werden maschinell gelesen. Sie erleichtern uns diese Arbeit, wenn Sie den Bogen mit einem schwarzen Stift ausfüllen und Ihre Antworten kräftig mit einem Kreuz innerhalb der Kästchen markieren.

Ihre Antworten unterliegen der strikten statistischen Geheimhaltung und werden gemäß den geltenden gesetzlichen Datenschutzvorschriften verarbeitet.

Ihre Adresse ist ausschließlich der Einrichtung bekannt. Die Einrichtung erhält jedoch Ihre Antwort nicht direkt, sondern nur in zusammengefasster und anonymisierter Form. Die am Rand des Fragebogens aufgedruckten Zeichen (Barcode) dienen lediglich der Zuordnung der Fragebögen zu den Einrichtungen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.hamburg.de/angehoerigenbefragung.