



## Inhaltsverzeichnis

Zieldefinition .....	1
Ablauf .....	1
Auswertung.....	2
Pflegerische Versorgung .....	3
Essensversorgung .....	7
Unterhaltungs- und Beschäftigungsangebot.....	9
Bewohnerwäsche .....	10
Beschwerdemanagement .....	12
Besuchsmöglichkeit.....	14
Haustechnik.....	14
Verwaltungssektor .....	15
Hausreinigung .....	15
Anregungen von den Bewohnern .....	16

Erstellt	Geprüft	Freigegeben
F.Hanke	M. Bartel / L. Trispel	M. Bartel



## **Zieldefinition**

Ziel der Bewohnerbefragung ist es, eine Aussage über die Qualität der erbrachten Dienstleistungen, in Bezug auf wesentliche Aspekte der Bewohner, während ihres Aufenthaltes in unserer Einrichtung zu ermitteln. Die erhaltenen Rückmeldungen beziehen sich auf die Bereiche Bewohnerpflege, Essens- und Unterhaltungsangebot, Bewohnerwäsche, Beschwerdemanagement, Besuchsmöglichkeit, Reinigungsservice, sowie auf die Leistungen im Haustechnik- und Verwaltungssektor. Durch eine kontinuierliche Anwendung des Instrumentes der Befragung wollen wir Gegebenheiten, die zu Unzufriedenheit führen aufdecken und somit zielgerichtete Maßnahmen zur stetigen Qualitätsverbesserung/ -sicherung ergreifen. Ein weiteres Ziel ist die Evaluation des Fragebogens selbst, um ggf. Verbesserungen z.B. in den Punkten Verständlichkeit und Eindeutigkeit vorzunehmen. Das Ergebnis der statistischen Auswertung der Bewohnerbefragung soll als eine adäquate Referenz gegenüber der Qualitätsprüfung des MDK fungieren.

## **Ablauf**

Ausgabedatum: 15.08.09

Rücklauf erfolgte bis: 07.09.09

Auswertungszeitraum: bis 22.09.09

Zu Beginn des Prozesses wurde anhand des Krankheitsbildes jedes Bewohners die kognitive Fähigkeit zur Teilnahme an der Befragung geprüft. Aus derzeit insgesamt 74 Bewohnern entstand eine potentielle Befragungsgruppe von 25 Personen, dieses entspricht 34% der Bewohneranzahl. Im Anschluss wurde den Befragten die Teilnahme freigestellt, sowie die Möglichkeit den Fragebogen eigenständig auszufüllen oder Hilfe in Anspruch zu nehmen. Die Hilfestellung bestand aus einem zuvor genau in den Befragungsbogen eingewiesenen Mitarbeiter, der auf Sorgfaltspflicht und Anonymitätswahrung hingewiesen wurde. Seine Aufgabe definierte sich darin, in Interviewform mit den Bewohnern die Fragen durchzugehen und ihre Antworten sowie Anmerkungen auf dem Befragungsbogen zu dokumentieren. Der Gedanke war dadurch Defizite seitens der Bewohner wie Lese- oder Schreibschwächen zu kompensieren. Von den 25 befragten Bewohnern füllten 4 Personen den Fragebogen eigenständig aus, 21 Personen nahmen die gestellte Hilfeleistung in Anspruch. Die Bewohner bewerteten im Fragebogen die Qualität der Dienstleistung, indem sie beurteilten, in wieweit die einzelnen erbrachten Leistungen erfüllt worden sind.



## Auswertung

Um ein detailliertes Auswertungsergebnis zu erhalten, wurde neben einer Gesamtanalyse eine personenbezogene Analyse nach den Kriterien Geschlecht (w/m), Alter (unter/über 75) und Aufenthaltsdauer (unter/ über 1 Jahr) vorgenommen. Bei Ergebnissen mit Handlungsbedarf haben wir uns aus Gründen der Übersichtlichkeit bei der Darstellung für ein Kriterium, dass im Zusammenhang mit Frage für uns am sinnvollsten erschien, entschieden.

Da uns bewusst ist, dass ein großes Abhängigkeitsverhältnis seitens der Bewohner gegenüber dem Personal besteht, nehmen wir auch geringe negative Wertungen ernst.

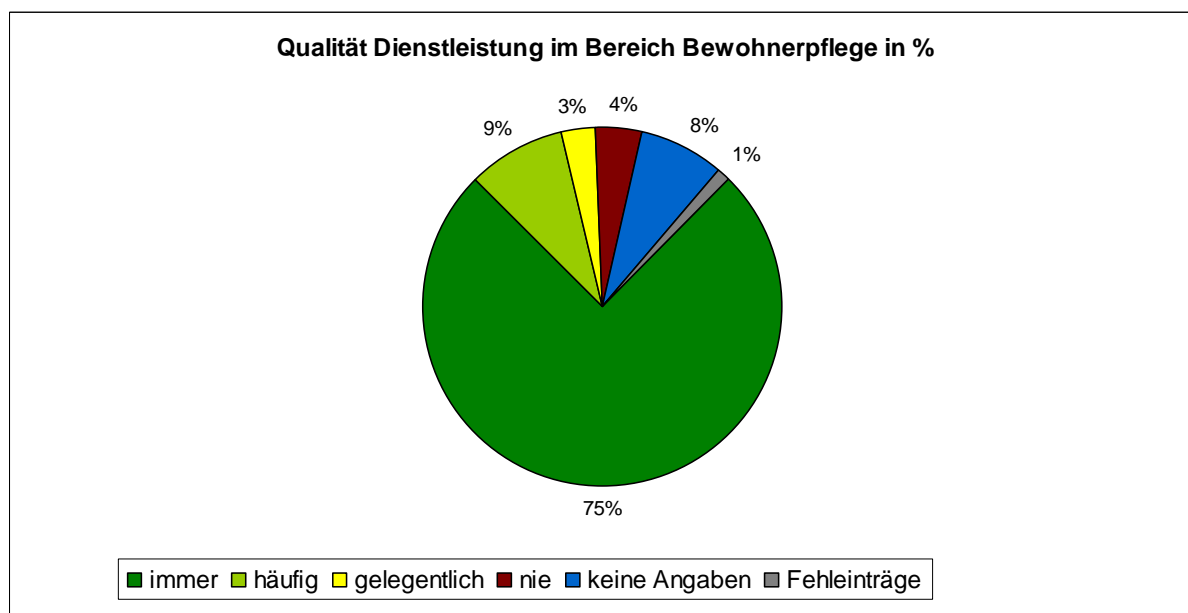
Von den insgesamt 25 Befragungsbögen sind 24 Stück zurück in die Auswertung gelangt. Dieses entspricht einer Rücklaufquote von 96% und wird von uns als sehr positiv gewertet. Von den 24 Befragungsbögen wurden 7 von männlichen Bewohnern (28%), 15 von weiblichen Bewohnern (60%) und 2 ohne Angaben (8%) abgegeben.

**Tabelle 1: Rücklauf nach Bewohnern**

<b>Geschlecht des Bewohners:</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Anzahl der Bewohner</b>	<b>% Gesamt</b>
männlich	7	25	28%
weiblich	15		60%
keine Angabe	2		8%
Summe	24	25	96%

## Pflegerische Versorgung

Im ersten Schritt der Auswertung wurde die Bewertung der Dienstleistungsqualität im Bereich Bewohnerpflege (Fragen 1-8 des Befragungsbogens) betrachtet und in Grafiken verdeutlicht.

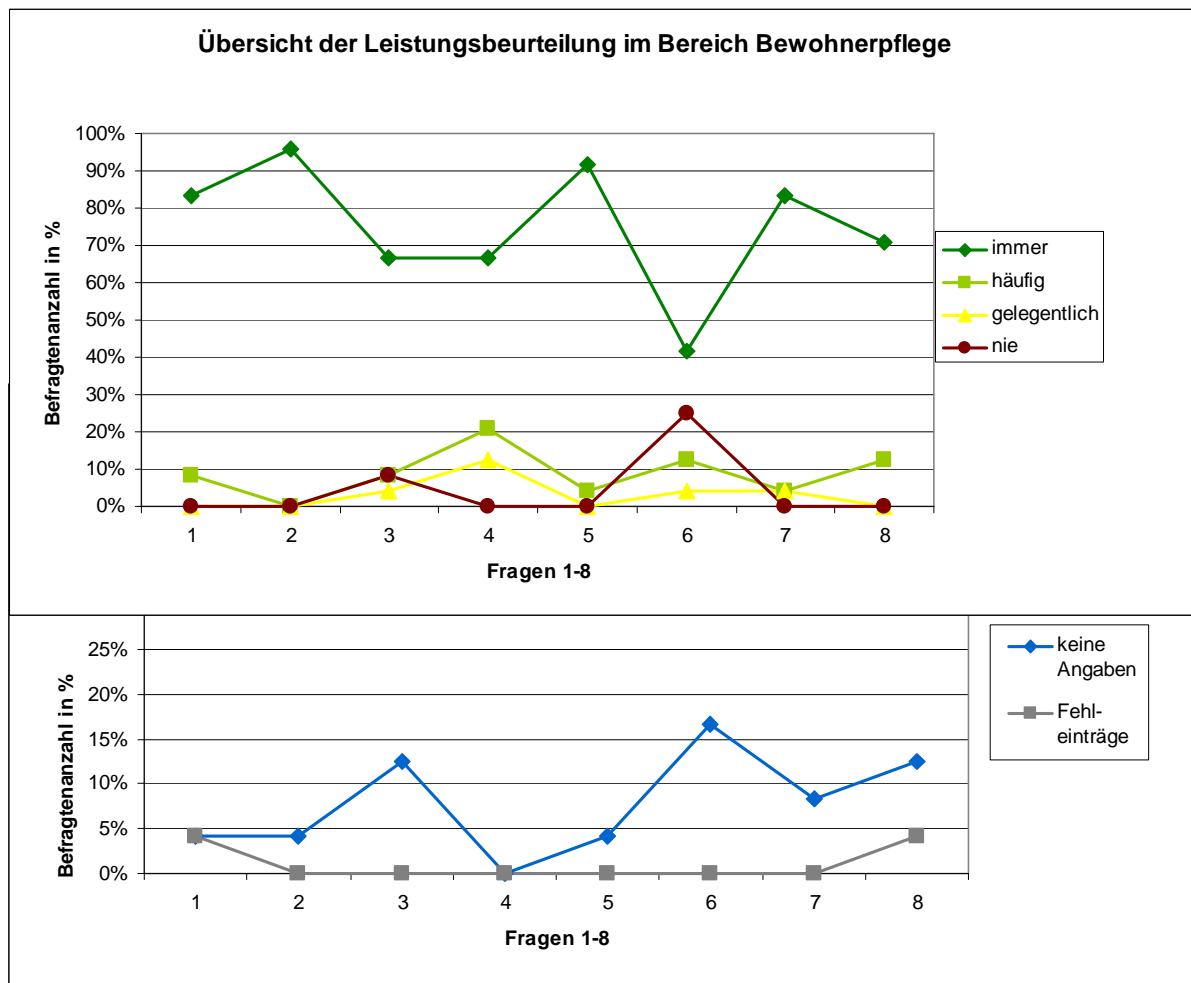


### Abbildung 1

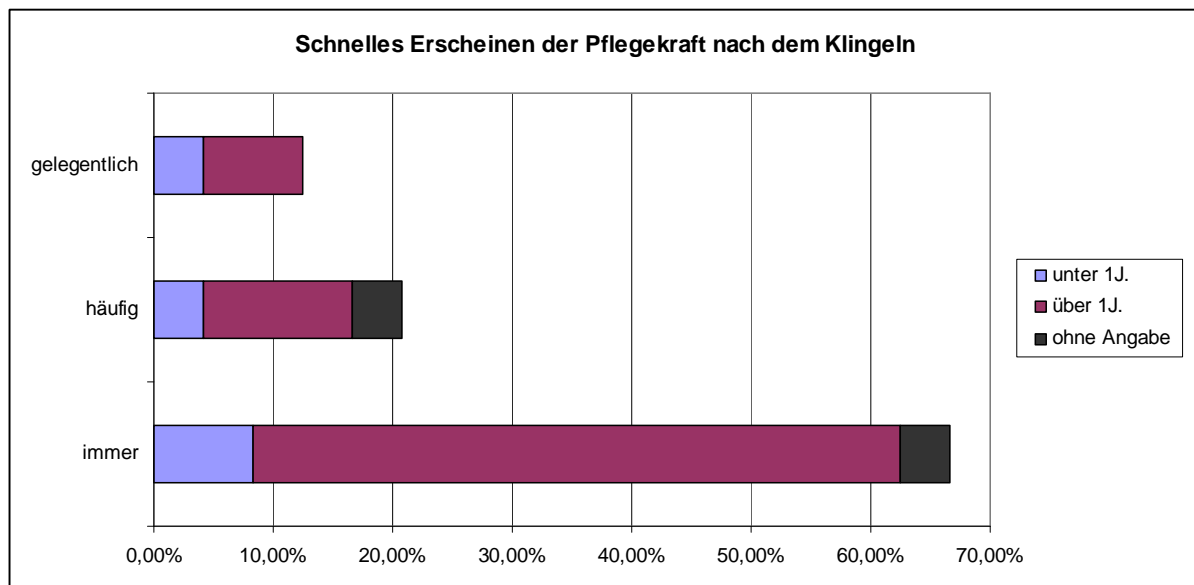
Das Gesamtergebnis für den Dienstleistungsbereich in Abbildung 1, weist eine signifikante hohe Prozentzahl von 75% auf, die besagt, dass die Leistungen „immer“ im vollen Umfang erfüllt werden. Weitere 9% der Befragten äußern, dass die Leistungen „häufig“ erfüllt werde. Lediglich 3 – 4% werten in diesem Bereich mit „gelegentlich“ oder „nie“. Insgesamt 8% der befragten Bewohner machen in dem Fragenkomplex „keine Angaben“.

Dieses Ergebnis sehen wir als sehr positiv an. Die Anzahl der Fehleinträge liegt bei sehr geringen 1%. Das kann zum Einen ein Hinweis auf die gute Verständlichkeit und Eindeutigkeit der Fragen sein, zum Anderen auch an der hohen Inanspruchnahme der Hilfestellung beim Ausfüllen des Fragebogens liegen.

Anhand der folgenden Verlaufsdiagramme wurde untersucht, ob das angeführte Gesamtergebnis Dienstleistungsqualität im Bereich Bewohnerpflege repräsentativ für alle acht Fragen steht, oder ob es Ausreißer in einzelnen Fragen gibt, die besonderer Aufmerksamkeit bedürfen.

**Abbildung 2**

Betrachtet man die Verläufe in beiden Grafiken, so fallen in einzelnen Bewertungspunkten der jeweiligen Fragen erhebliche Unterschiede gegenüber dem Gesamtergebnis (Abbildung1) auf. In Frage 2 erreicht der Bewertungspunkt „immer“ seinen Höchstprozentsatz von 96%. Frage 4 sticht durch die vergleichbar hohen Werte in den Punkten „häufig“ (21%) und „gelegentlich“ (13%) hervor. Die größte Abweichung zeichnet sich in Frage 6 ab, hier erreicht der Punkt „immer“ seinen Tiefstwert von 42%, zeitgleich steigt der Beurteilungspunkt „nie“ auf seinen Höchstwert von 25%, sowie die Anzahl von „keinen Angaben“ bei 17%. Gemäß unserer Zieldefinition, Gegebenheiten die zur Unzufriedenheit führen aufzudecken, werfen wir bei der weiteren Auswertung einen besonderen Blick auf die Fragen 4 und 6.

**Abbildung 3**

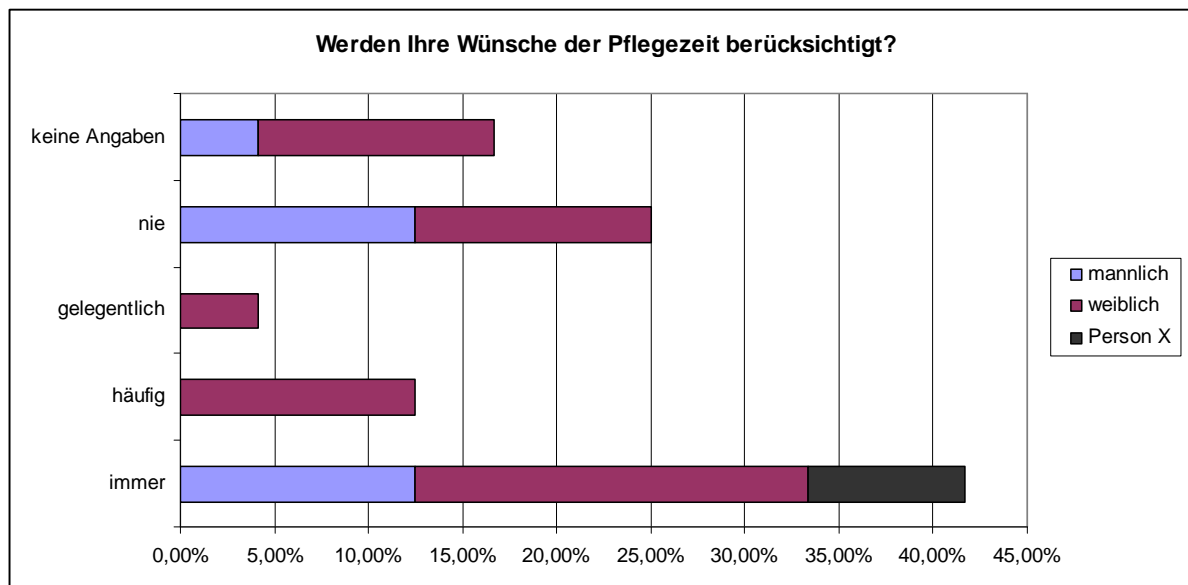
Zu Abbildung 3: nicht aufgeführte Beurteilungspunkte wie „nie“ oder „eine Angaben“ entsprechen 0%. Die Fragestellung bezog sich auf die zu bewertende Leistung, des zügigen Erscheinens des Pflegepersonals nach Betätigung der Klingel durch den Bewohner.

**Anmerkungen zu Frage 4:**

„Manchmal finde ich die Klingel nicht.“, 2x „Manchmal dauert es zu lange.“ und 3x „Nachts muss man lange warten!“

Trotz den 67% „immer“ und 21% „häufig“, die verdeutlichen, dass die Leistungen in einem hohen Grade erfüllt werden, erreichen die 13% „gelegentlich“ nach unserem Empfinden einen Grenzwert, der Handlungsbedarf aufzeigt. Dieser Eindruck wird durch die Anmerkungen der Bewohner verstärkt. Nach nochmaliger Sichtung der Fragebögen, ließen sich in nur zwei Fällen der Äußerung „gelegentlich“ Anmerkungen zum langen Warten finden, d.h. die restlichen Anmerkungen sind im Bewertungspunkt „häufig“ angeführt worden. Aus der Grafik (Abbildung 3) kann man entnehmen, dass die angesprochenen Punkte keiner einzelnen spezifischen Bewohnergruppe in Bezug auf ihre Aufenthaltszeit in der Einrichtung zugeordnet werden können, sondern alle beide Bewohnergruppen betreffen.

**Maßnahmen:** Klingelprotokoll wird PC gestützt geführt und regelmäßig auf Zeitabstände bzw. Abweichungen der Vorgaben kontrolliert. Es soll eine individuelle Klingelanbringung für den Bewohner erfolgen, sodass die Klingel von jedem Bewohner betätigt werden kann (CL Einzug).

**Abbildung 4**

Zu Abbildung 4: Der nicht aufgeführte Beurteilungspunkt „Fehleinträge“ entspricht 0% und wird daher für die Grafik als nicht relevant angesehen. In Frage 6 sollte die Leistung der freien Wahl des persönlichen Pflegezeitpunktes beurteilt werden. Aus unserer Sicht erscheint hier eine Differenzierung nach dem Geschlecht sinnvoll.

**Anmerkungen zu Frage 6:**

„Pflege erfolgt immer um 10 Uhr, keine Wahlmöglichkeit.“

Der hohe Prozentanteil von 25% der Bewertung „nie“ betrachten wir als eindeutige Notwendigkeit von Kontroll- und Interventionsmaßnahmen. Der erreichte Höchstwert von 17% „keine Angaben“ deuten wir in diesem Falle als negativ.

**Maßnahmen:** Unterrichtung des Personals. Wünsche werden versucht zu realisieren, im Rahmen der Flexibilität des Personals.

**Stellungnahme:** Die Körperpflege wird anhand von Bereichspflege tafeln unter Berücksichtigung von Bewohnerwünschen anhand von Uhrzeiten geplant.

## Essensversorgung

Zu Frage 9:

54% der Bewohner geben an, dass das Essen „immer“ gut schmeckt. 21% finden, dass die Dienstleistung der Zubereitung eines gut schmeckenden Essens „häufig“ erfüllt wird. 17% werten mit „gelegentlich“, lediglich jeweils 4% geben „nie“ oder „keine Angaben“ an. Die Anzahl der Fehleinträge liegt bei 0%.

Die 17% „gelegentlich“ in Verbindung

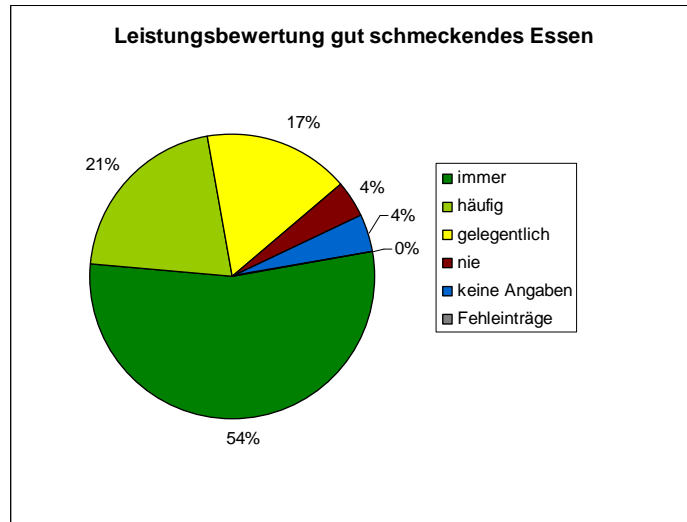


Abbildung 5

### Anmerkungen zu Frage 9:

„Passierte Kost hat immer den selben Geschmack, passiertes Fleisch schmeckt nicht.“, 2x „Kuchen ist ab und zu trocken.“, „Häufig harte nicht ganz gare Kartoffeln.“

**Maßnahmen:** Rücksprache mit der Küche, Überlegung der Erstellung eines separaten Fragebogens für die Küche.

**Ergebnis:** Küche nahm Anmerkungen auf. Es wurde die Beobachtung gemacht, das gare Kartoffeln, von einzelnen Bewohnern subjektiv für zu hart empfunden wurden. Ausweichmöglichkeit wäre Kartoffelpüree. Passierte Kost wird durch wechselnde Würzung versucht wohlschmeckender zu gestalten. Passierte Kost entspricht immer dem Tagesmenue.

mit den Anmerkungen sind für uns ein eindeutiges Anzeichen für den Bedarf an Maßnahmen.

Zu Frage 10:

In Bezug auf angemessene Essenszeiten stimmen alle befragten Personen mit „immer“. „nein“, „keine Angaben“ und die Anzahl der Fehleinträge liegen bei 0%!



Abbildung 6



Zu Frage 11:

92% der Befragten äußern, dass sie zwischen mehreren Gerichten auswählen können. Nur 4% geben an, dass die Leistung der Auswahlmöglichkeit zwischen Gerichten nicht erfüllt wird. Ebenfalls 4% machen keine Angaben.

Dieses Ergebnis werten wir als sehr positiv.

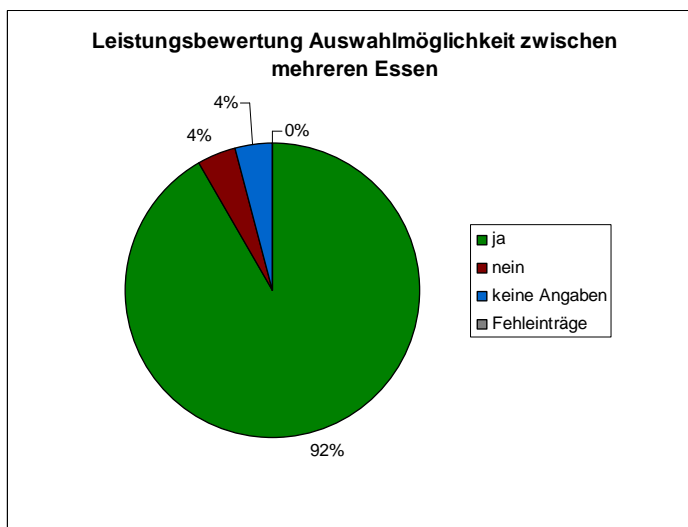


Abbildung 7

Zu Frage 12:

100% der befragten Bewohner bewerten die Leistung des Trinkangebots mit „immer“. Sie geben damit zum Ausdruck, dass sie zu jeder Zeit soviel trinken können wie sie wollen.

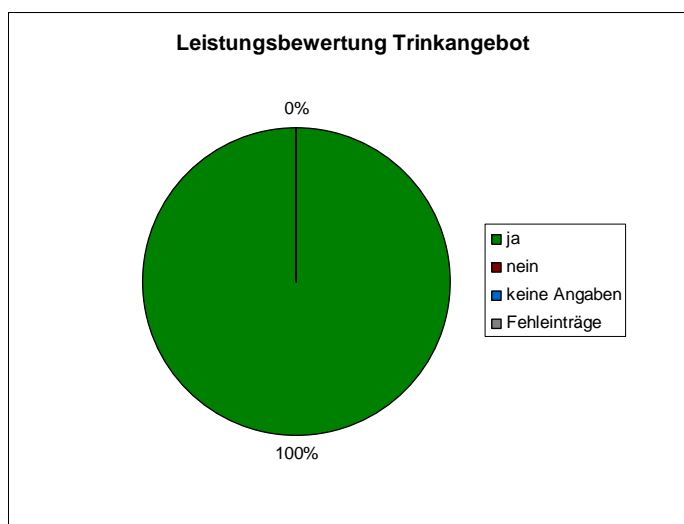


Abbildung 8



### Unterhaltungs- und Beschäftigungsangebot

Zu Frage 13:

In Bezug auf die Dienstleistung eines ansprechenden Unterhaltungsangebotes geben 42% der Befragten an, dass die Leistung „immer“ erfüllt wird. Ebenfalls 42% kreuzen „häufig“ an. 8% entfallen auf den Bewertungspunkt „gelegentlich“. „nie“ und „keine Angaben“ entsprechen in dieser Frage 0%. Die Anzahl der Fehleinträge liegt bei 8%.

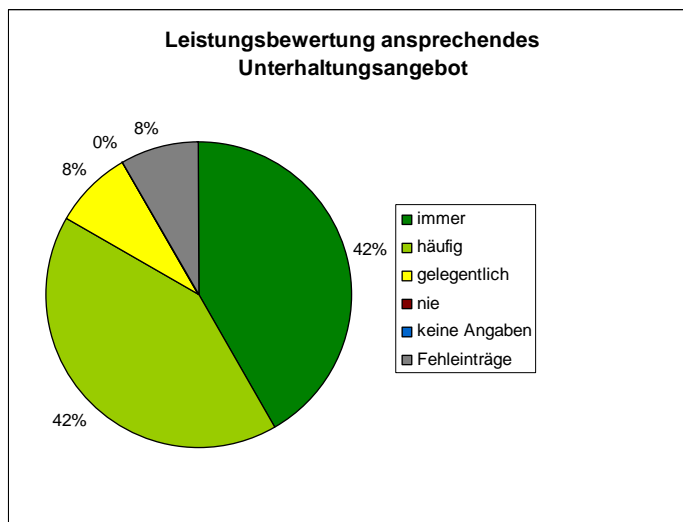


Abbildung 9

Die Fehleinträge wurden in diesem

Fall durch mehrfache Kreuzsetzungen hervorgerufen, es ist nicht ersichtlich welches Kreuz nach Meinungsrevidierung des Bewohners zählen sollte.

Zu Frage 14:

88% der Bewohner geben zu Ausdruck, dass ihnen die Teilnahme an Beschäftigungsangeboten „immer“ ermöglicht wird. 4% erhalten „häufig“ und 8% „gelegentlich“ die Möglichkeit der Teilnahme. Die Bewertungspunkte „nie“ und „keine Angaben“ liegen bei 0%, sowie die Anzahl der Fehleinträge. Die 8% „gelegentlich“ stellen für uns einen natürlichen Wert

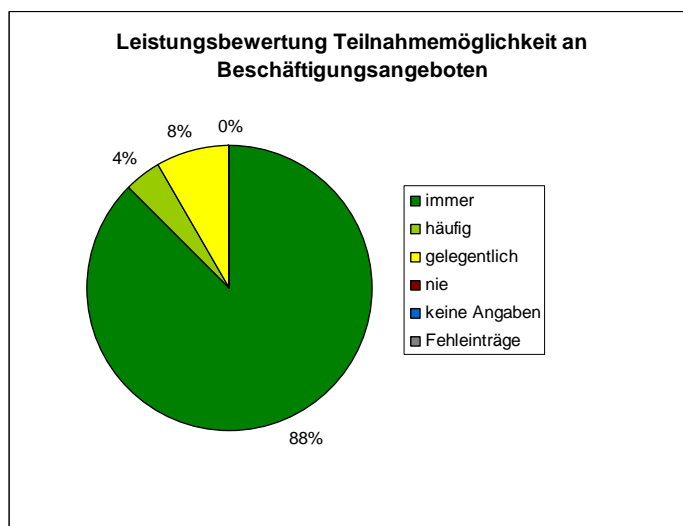


Abbildung 10

da, den wir auf das Krankheitsbild eines jenen Bewohner zurückführen.

Zu Frage 15:

In dieser Frage sollten die befragten Bewohner die Leistung der Aufenthaltsmöglichkeit im Freien beurteilen. 83% geben mit „ja“ an, dass ihnen zu jeder Zeit das Angebot zu Verfügung steht. 17% bewerten die Dienstleistung mit „nein“.

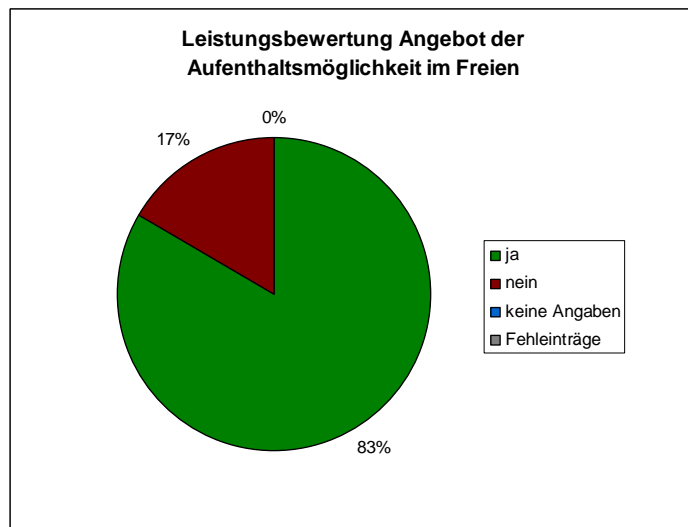


Abbildung 11

**Anmerkungen zu Frage 15:**

3x „Ich bin bettlägerig und habe deswegen nicht die Möglichkeit.“

Die angegebenen 17% „nein“ konnten nach nochmaliger Sichtung der Fragebögen direkt mit den angeführten Anmerkung in Verbindung gebracht werden.

**Bewohnerwäsche**

Zu Frage 16:

Die Leistung des Rückerhalts der gereinigten Wäsche innerhalb einer Woche wird laut 46% der Befragten „immer“ erfüllt. 21% sind der Meinung das dieses „häufig“ zutrifft. 8% werten mit „gelegentlich“. Kein Bewohner gibt „nie“ an. Die Anzahl von „keine Angaben“ liegt bei 25%. Fehleinträge bei dieser Frage sind nicht zu verzeichnen.

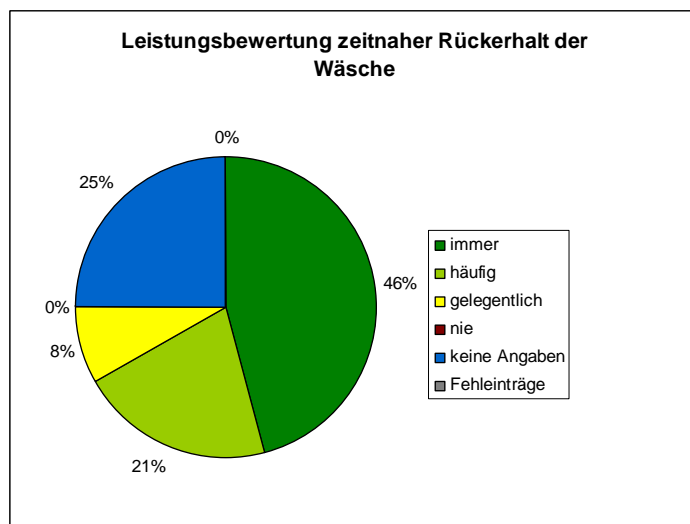


Abbildung 12

**Anmerkungen zu Frage 16:**

„Sachen landen manchmal bei einem anderen Bewohner“

Zu Frage 17:

Die Vollständigkeit und der einwandfreie Zustand der Wäsche kann von 25% der Befragten mit „immer“, von 29% mit „häufig“ bestätigt werden. 17% bewerten die Leistung mit „gelegentlich“ 29% machen zu dieser Frage „keine Angaben“. Der Bewertungspunkt „nie“ und die Anzahl der Fehleinträge entspricht 0%

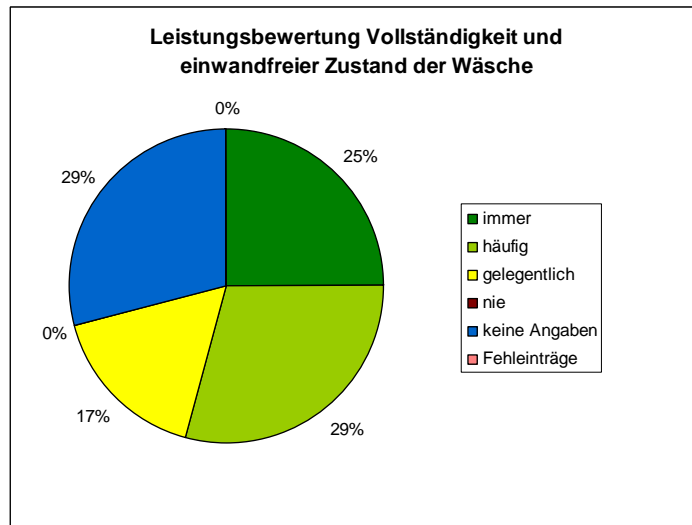


Abbildung 13

**Anmerkungen zu Frage 17:**

2x „Unterwäsche läuft oft ein.“, 2x „Oft ist die Wäsche defekt.“, 2x „Es fehlt Kleidung.“, 2x „Habe keine Selbstkontrolle über Zustand und Vollständigkeit“

Die Anmerkung, dass die Bewohner selbst keine Kontrolle über Zustand und Vollständigkeit ihrer Wäsche haben kann direkt mit dem Bewertungspunkt „keine Angaben“ verknüpft werden. Die 17% „gelegentlich“ überschreiten ebenfalls den Toleranzwert und bedürfen einer genaueren Analyse.

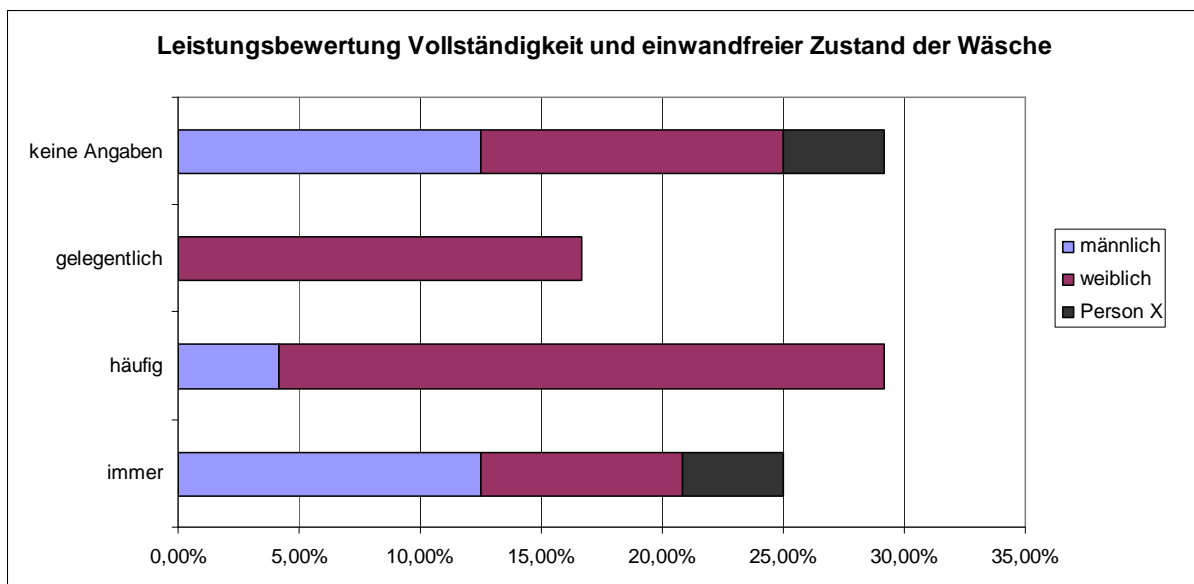


Abbildung 14

Der nicht angeführte Punkt „Fehleinträge“ sowie der in dem Diagramm befindlichen Bewertungspunkt „nie“ entsprechen 0%.



Anhand der Darstellung (Abbildung 14) kann man eindeutig die Tendenz erkennen, dass sich die weiblichen Bewohner der Einrichtung kritischer mit dem Thema des Zustandes und Vollständigkeit der Wäsche auseinandersetzen. Die 17% „gelegentlich“ stammen ausschließlich aus Bewertungen der weiblichen Bewohner, wobei hingegen die Mehrheit der männlichen Bewohner „immer“ finden, dass die Leistung erfüllt wird, oder „keine Angaben“ machen, da dieser Bereich sich ihres Kenntnisstandes entzieht. Gesamt betrachtet nimmt der Punkt „keine Angaben“ einen Wert von 29% ein und ist damit ist für uns ein Anzeichen dafür, die Bewohner ein Stück mehr in diesem Bereich zu sensibilisieren und sie mehr einzubinden. Das Gesamtergebnis der Auswertung der Frage 17 ist in unseren Augen unbefriedigend und stellt an uns die Aufgabe der Maßnahmenenergreifung.

**Maßnahmen:** Rücksprache mit der Wäscherei. Versuch die Bewohner bei Rückerhalt der Wäsche mehr einzubeziehen, z.B. bei Kontrolle auf Defekte etc..

Überarbeitung des Verfahrens „Umgang mit defekter Wäsche“ wird noch erfolgen.

Zusätzlich wurde eine Bestandsliste Bewohnerwäsche eingeführt.

**Stellungnahme:** In vielen Fällen besteht die Notwendigkeit der häufigen Reinigung der Wäsche (Unterwäsche) des Bewohners. Hinzu sind die Defekte meistens bei alten, oft getragenen Kleidungsstücken zu verzeichnen. Diese zwei angesprochenen Faktoren führen zu einem natürlichen Verschleiß der Wäsche.

## Beschwerdemanagement

Zu Frage 18:

17% der befragten Bewohner haben sich schon einmal beschwert. 75% haben bisher die Beschwerdemöglichkeit nicht wahrgenommen. Der Punkt „keine Angaben“ nimmt einen Wert von 8% ein. Bei dieser Frage sind keine Fehleinträge zu verzeichnen.

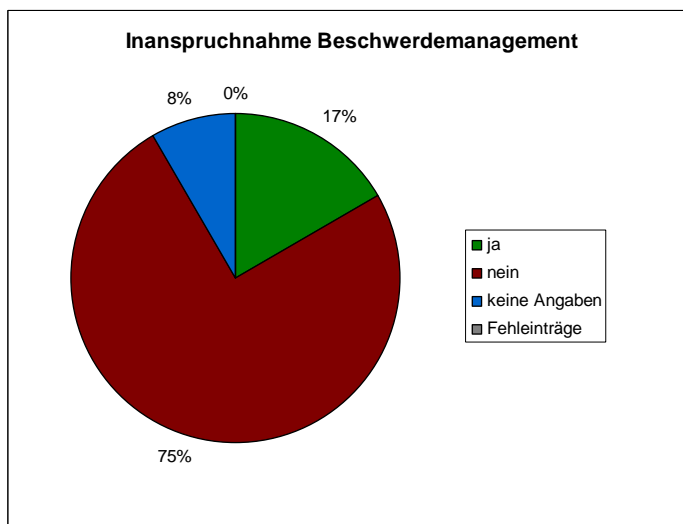


Abbildung 15

### Anmerkungen zu Frage 18:

3x „Kaputte, fehlende oder nicht saubere Kleidung:“, „Neuer Pullover ist nach dem Waschen eingelaufen.“

Alle Anmerkungen sind den 17% „ja“ zuzuordnen, bei den Personen die „nein“ angekreuzt haben, sind keine Anmerkungen zu verzeichnen. Dieses Ergebnis ist von zwei Seiten zu beleuchten. Man kann in diesem Fall von zwei Faktoren ausgehen, zum Einen kann die



**Maßnahmen:** Siehe Maßnahmen zu Frage 17. Mitarbeiter wurden im Umgang mit Beschwerden/Reklamationen sensibilisiert.

Qualität der Leistungen einen Stand erreicht haben, die nur wenige Beschwerden aufkommen lässt, zum Anderen könnten die Bewohner mit dem Beschwerdemanagement nicht genügend vertraut sein, oder es aus dem angesprochenen Abhängigkeitsverhältnis nicht nutzen, was ebenfalls eine geringe Anzahl von Beschwerden zur Folge hätte. Diese Frage kann in diesem Punkt nicht eindeutig geklärt werden.

Zu Frage 19:

13% entfallen auf die Bewertungspunkte „ja“ und 4% auf „nein“. 58% der Befragten machen „keine Angaben“ und die Quote der Fehleinträge liegt bei 25%.

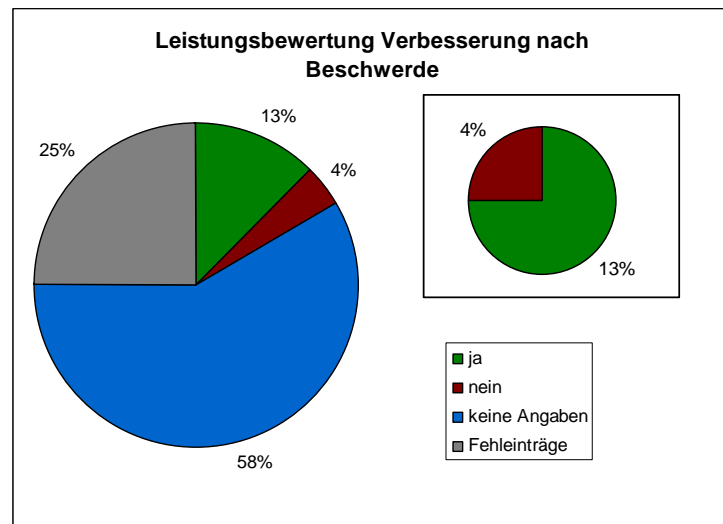


Abbildung 16

Die Ergebnisse des Kreisdiagrammes bauen auf Frage 18 auf. Die 58% „keine Angaben“ resultieren aus der vorigen Aussage bisher das Beschwerdemanagement nicht genutzt zu haben, so können natürlich keine Aussagen darüber gemacht werden, ob sich etwas verbessert hat oder nicht. Die hohe Anzahl der Fehleinträge kam durch Fehlkombinationen zwischen den Fragen 18 und 19 auf, so z.B. das Ankreuzen von „nein“ das Beschwerdemanagement genutzt zu haben und das Ankreuzen von „ja“, es sei danach eine Besserung eingetreten. Hier muss im Fragenbogen selbst in Verständlichkeit und Eindeutigkeit überarbeitet werden. Von den 17%, die das Beschwerdemanagement genutzt haben, sagen 13% aus, das sich etwas verbessert hat, lediglich 4% geben an, dass keine Verbesserung eingetreten ist.

### Besuchsmöglichkeit

Zu Frage 20:

92% der befragten Bewohner geben an, dass die Leistung der Besuchsmöglichkeit „immer“ erfüllt wird. 8% machen „keine Angaben“ zu dieser Frage. Der Wert von Punkt „nein“ und der Anzahl der Fehleinträge liegt bei 0%.

Dieses Ergebnis sehen wir als sehr positiv an.

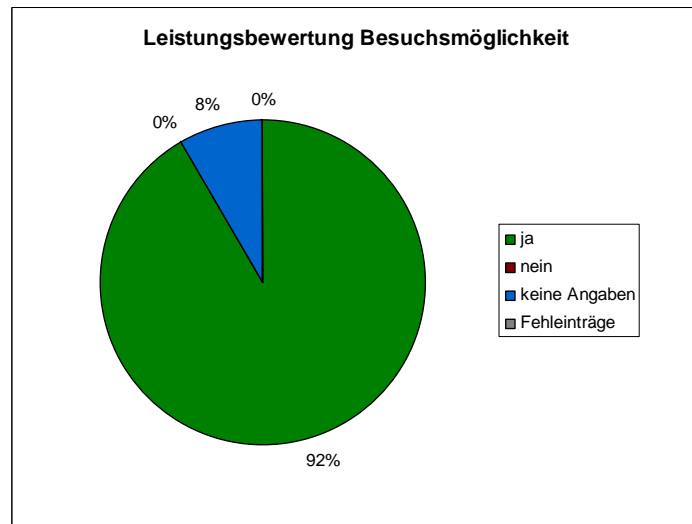


Abbildung 17

### Haustechnik

Zu Frage 21:

83% der Befragten finden, dass die anfallenden Reparaturen „immer“ zeitnah und im vollen Umfang erledigt werden. 0% entfallen auf die Punkte „häufig“, „nie“ und die Anzahl der Fehleinträge. Lediglich 4% werten mit „gelegentlich“. 13% der befragten Bewohner machen „keine Angaben“.

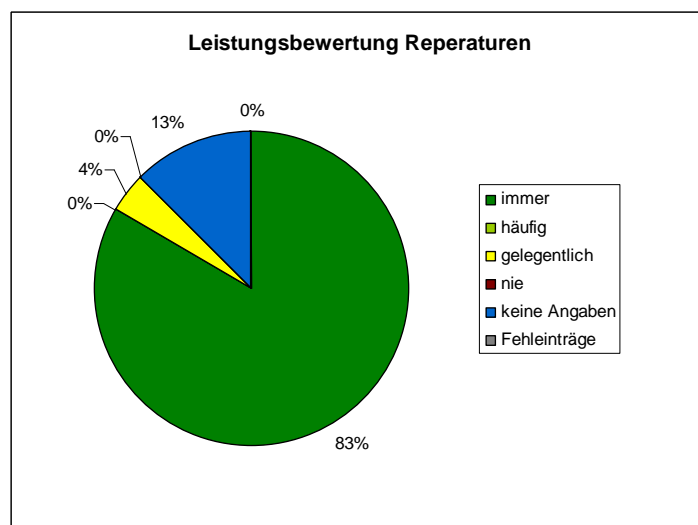


Abbildung 18

#### Anmerkungen zu Frage 21:

2x „Bei mir war bisher nichts kaputt.“

Die Anmerkungen, dass bei dem betroffenen Bewohner bisher nichts kaputt gegangen ist, sind den 13% „keine Angaben“ zuzuordnen. Die 4% „gelegentlich“ sind in unseren Augen nicht weiter zu berücksichtigen.

### Verwaltungssektor

Zu Frage 22:

79% finden, dass die Leistungserwartungen an die Verwaltung immer erfüllt werden. 21% der Befragten können dazu „keine Angaben“ machen. Alle anderen Punkte wie „häufig“, „nie“ und „Fehleinträge“ entsprechen 0%.

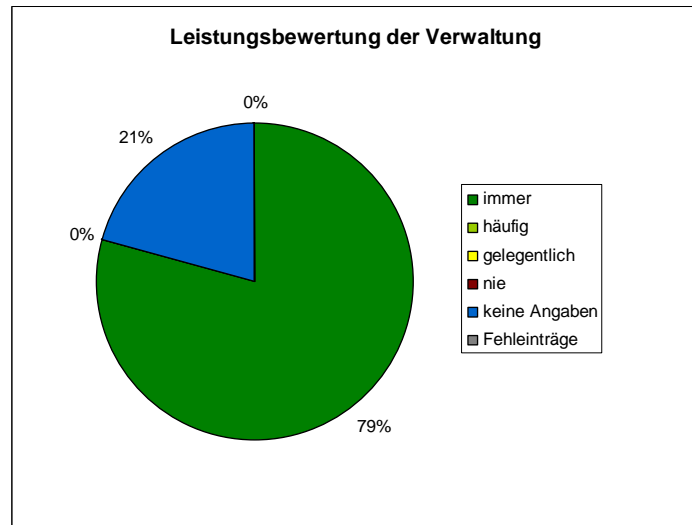


Abbildung 19

#### Anmerkungen zu Frage 22:

„Ich kenne das Verwaltungspersonal nicht.“, 3x „Ich habe keinen Kontakt zur Verwaltung, mein Angehöriger kümmert sich darum.“

Auch hier können die Anmerkungen direkt dem Wert von „keine Angaben“ zugeordnet werden.

### Hausreinigung

Zu Frage 23:

71% bewerten die Leistung der Reinigungskraft und die damit verbundene Sauberkeit mit „immer“. 8% der Befragten geben „häufig“ an. Auf den Punkt „gelegentlich“ entfallen 13%. „nie“ und „Fehleinträge“ nehmen den Wert von 0% ein. 8% der befragten Bewohner machten „keine Angaben“.



Abbildung 20

#### Anmerkungen zu Frage 21:

„Eine bessere Reinigung im Bad wäre wünschenswert.“

**Maßnahmen:** Rücksprache mit Reinigungspersonal.



### **Anregungen von den Bewohnern**

1. Bezogen auf das Kulturangebot wurde der Wunsch geäußert eine Operette oder ein Konzert einmal zu besuchen (Waldbühne Heesen).

**Antwort:** Das Angebot wird unseren Bewohnern gemacht, jedoch ist eine geringe Teilnahme zu verzeichnen, aufgrund von Faktoren wie später Uhrzeit, Entfernung oder anfallende Kosten (z.B. Eintritt) lehnen die Bewohner das Angebot ab.

2. „Ich wünsche mir eine Ablage unter dem Tisch“

**Antwort:** Es wird eine Anfrage bei der Haustechnik gemacht, ggf. muss eine alternative Lösung gefunden werden.

3. „Eigener Gruppenraum für Aktivitäten wäre schön.“

**Antwort:** Ein zusätzlicher eigener Gruppenraum kann nicht realisiert werden. Dafür gibt es ein Bistro und die Gruppenräume sind vielseitig nutzbar.

4. Wunsch nach einem Kirchenbesuch, damit verbunden der abgehaltene Gottesdienst.

**Antwort:** Wird angeboten, scheitert in den meisten Fällen an ähnlichen Gründen wie in Anregung 1 (Uhrzeit, Entfernung, ..)

5. Besuch einer sportlichen Veranstaltung (Fußball)

**Antwort:** Der Besuch einer sportlichen Veranstaltung kann gerne wahrgenommen werden, setzt aber eine verbindliche Zusage, die in Einzelbefragung eingeholt wird, voraus (resultierend aus Kartenkauf etc.).

6. Wunsch nach einem fest installiertem Fernseher im Zimmer

**Antwort:** Nicht realisierbar, widerspricht auch der Philosophie, das jeder Bewohner sein Zimmer nach seinen Wünschen gestalten kann.