



Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Evaluation der Belehrung nach IfSG § 43

01.2. – 30.4.2012

J. Eckert, G. Engeler, J. Krahn, E. Weil, I. Weiss

Inhalt

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Personen, die gewerbsmäßig Tätigkeiten mit Lebensmitteln ausüben wollen, müssen (nicht länger als 3 Monate vor Beginn) einmalig eine Belehrung beim Gesundheitsamt erhalten haben (Infektionsschutzgesetz § 43).

Diese Belehrung findet i.d.R. 3 mal pro Woche im Gesundheitsamt Darmstadt-Dieburg statt und wird von den Gesundheitsaufsehern durchgeführt.

Für diese Belehrung wird eine Gebühr von 25 Euro erhoben.

Qualitätssicherung

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Das Gesundheitsamt ist nach HGÖGD und SGB zu Maßnahmen zur Qualitätssicherung verpflichtet.

Deshalb wurden vom 01.02. bis zum 30.4.2012 alle Teilnehmer der Belehrung nach IfSG § 43 gebeten, nach erfolgter Belehrung eine Bewertung durch einen Fragebogen abzugeben.

Im Anschluss erfolgte die Auswertung dieser anonymen Befragung.

Der Fragebogen

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sie haben heute im Gesundheitsamt eine Belehrung nach IfSG § 43 erhalten.

Wir sind sehr an Ihrer Rückmeldung interessiert, um unsere Qualität zu verbessern!

Nehmen Sie sich bitte kurz Zeit und beurteilen Sie die Abläufe der Stationen und Bereiche unseres Hauses, die Sie heute kennen gelernt haben.

Besonders würden wir uns über Verbesserungsvorschläge von Ihnen freuen.
Wenn Sie dies wünschen, nehmen wir gerne nochmals Kontakt mit Ihnen auf.

Geben Sie uns Punkte von 1 (schlecht) bis 10 (sehr gut) für:

- | | |
|--|--|
| 1. Freundlichkeit | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 |
| 2. Verständlichkeit | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 |
| 3. Atmosphäre | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 |
| 4. Internetauftritt (wenn bekannt) | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 |
| 5. Wurden Sie umfassend informiert? | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 |
| 6. Konnten Sie Ihre Fragen stellen? | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 |
| 7. <u>Geben Sie uns eine Gesamtnote!</u> | 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 |

Verbesserungsvorschläge (bitte unbedingt, wenn Sie unzufrieden waren): _____

Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf: _____

Benutzen Sie gerne auch die Rückseite.

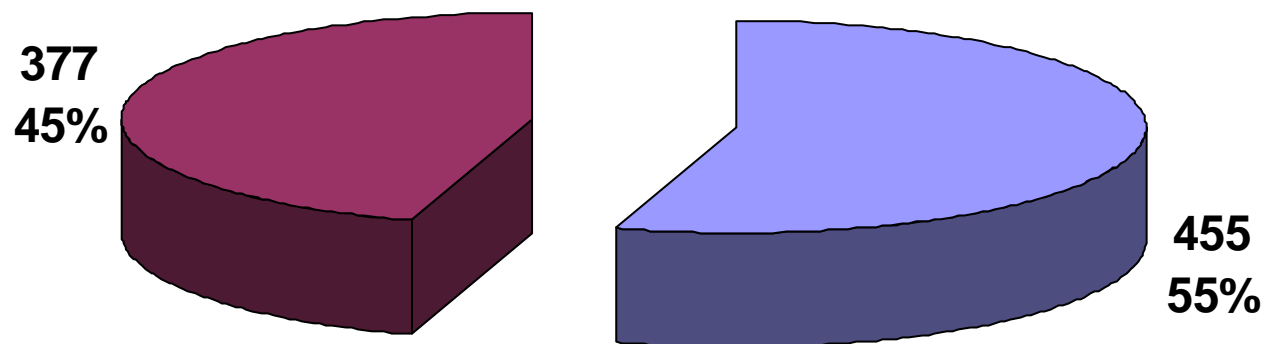
Vielen Dank, Ihr Gesundheitsamt !!!



Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Anzahl Befragter

Abgabe Fragebogen



Gesamt: 832

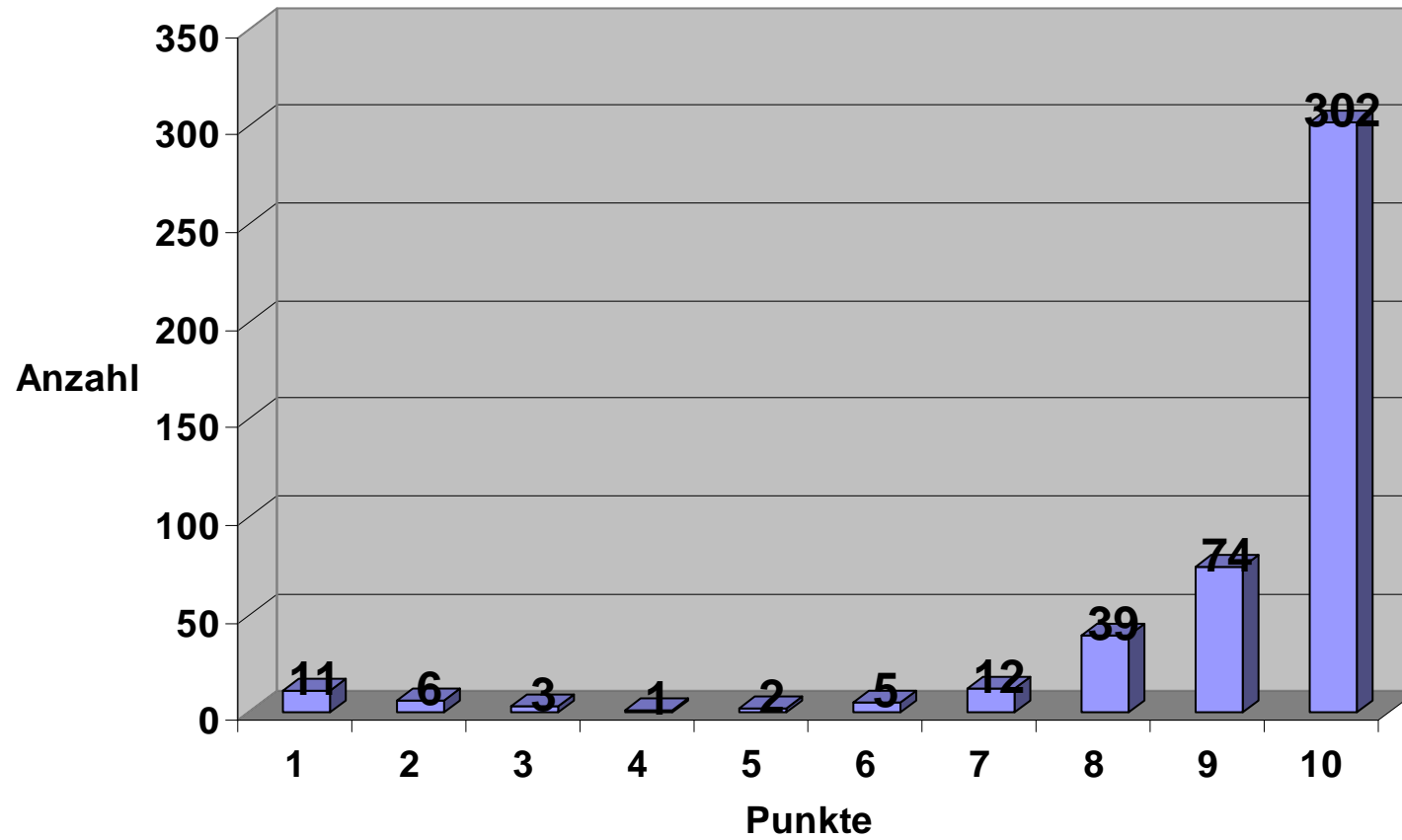
Blau = abgegeben

Rot = nicht abgegeben

Frage 1

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

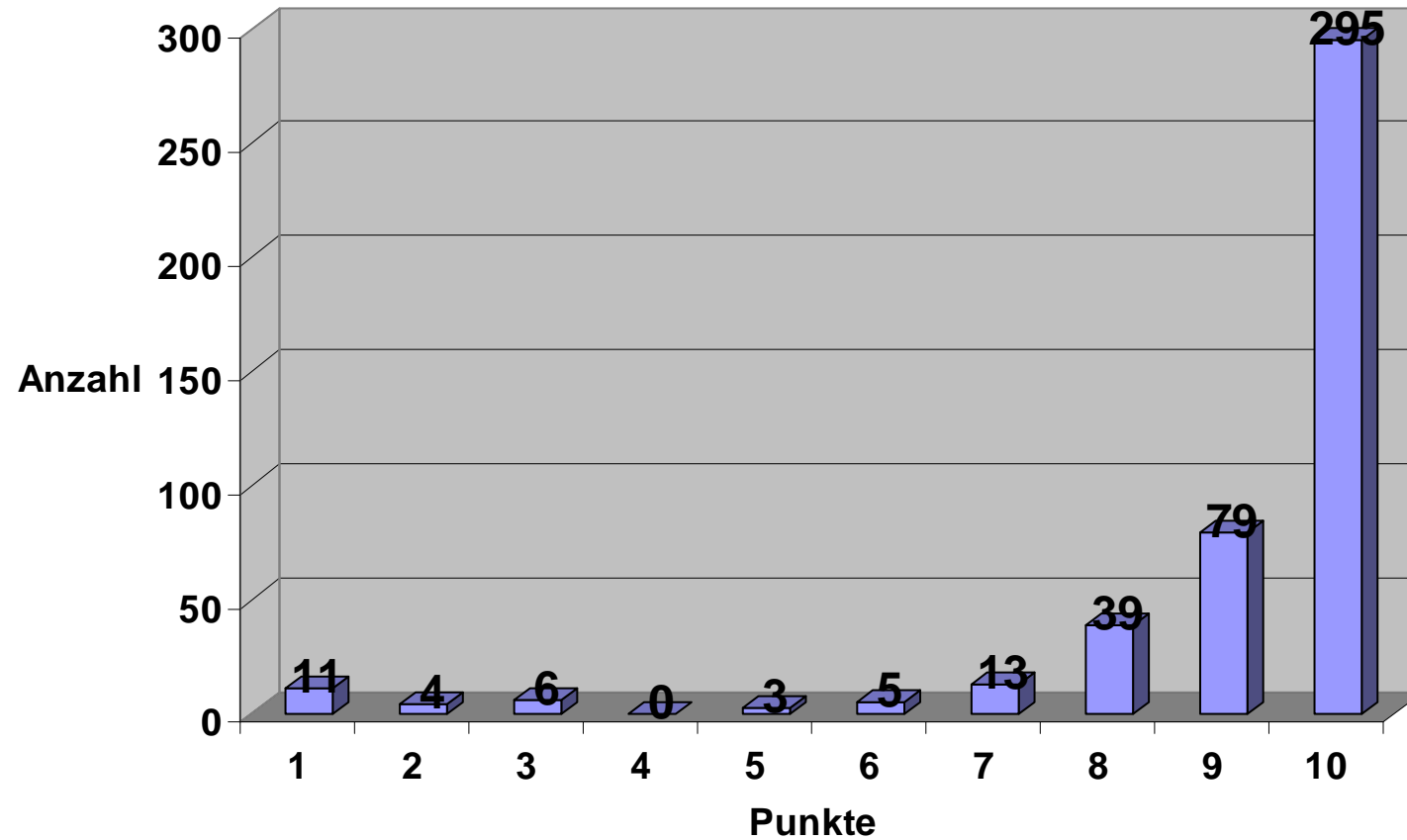
Freundlichkeit



Frage 2

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

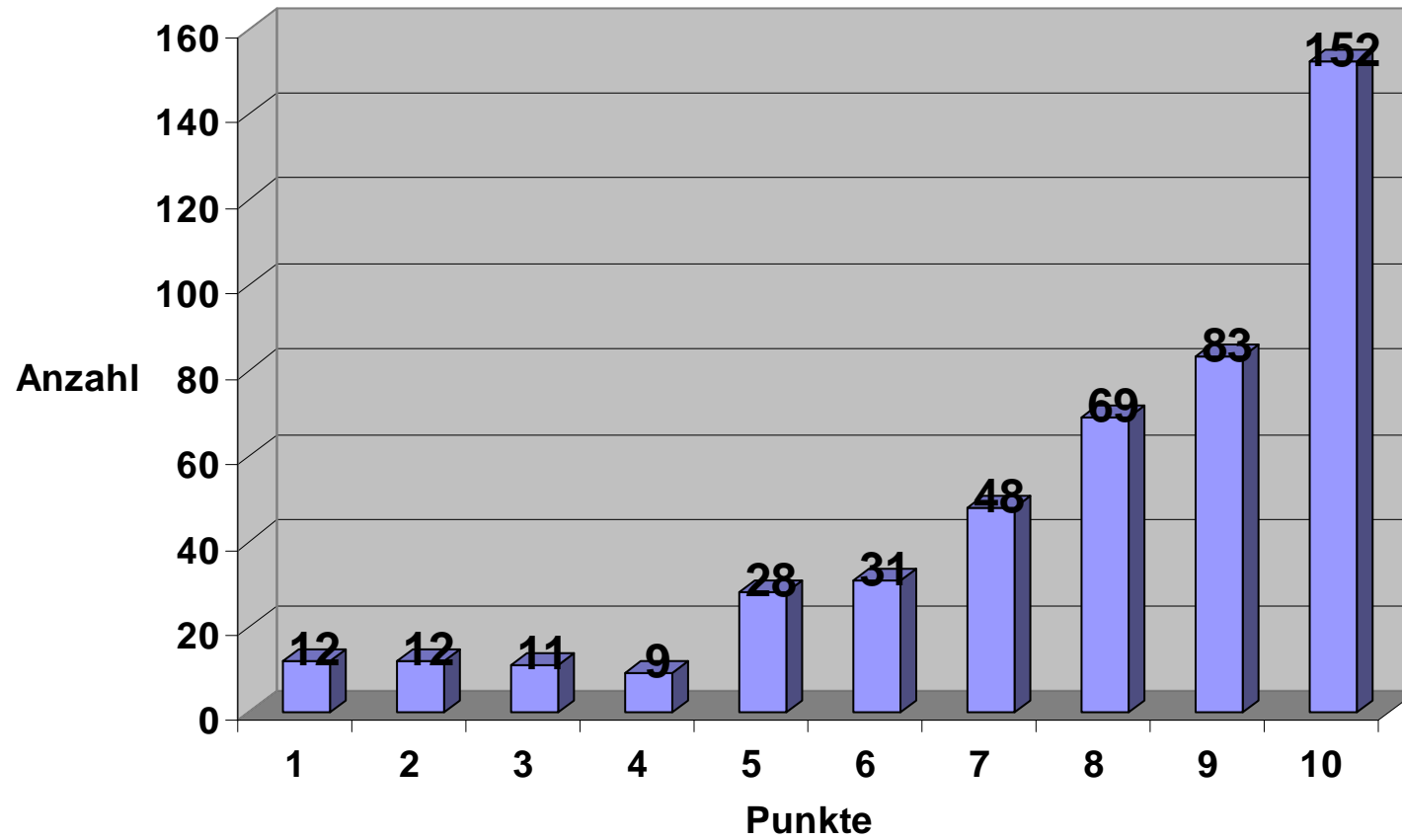
Verständlichkeit



Frage 3

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

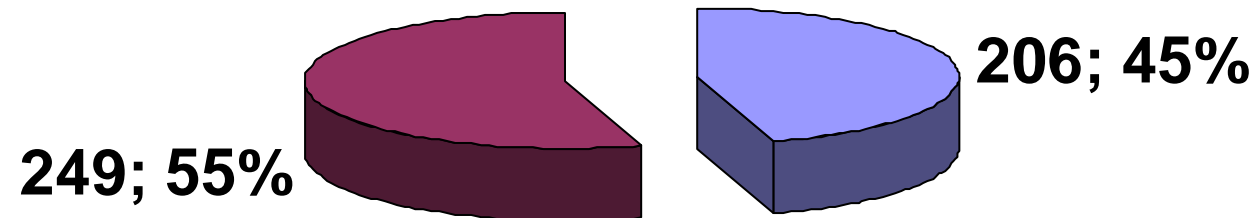
Atmosphäre



Frage 4 a

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

GA Website bekannt ?



Gesamt: 455

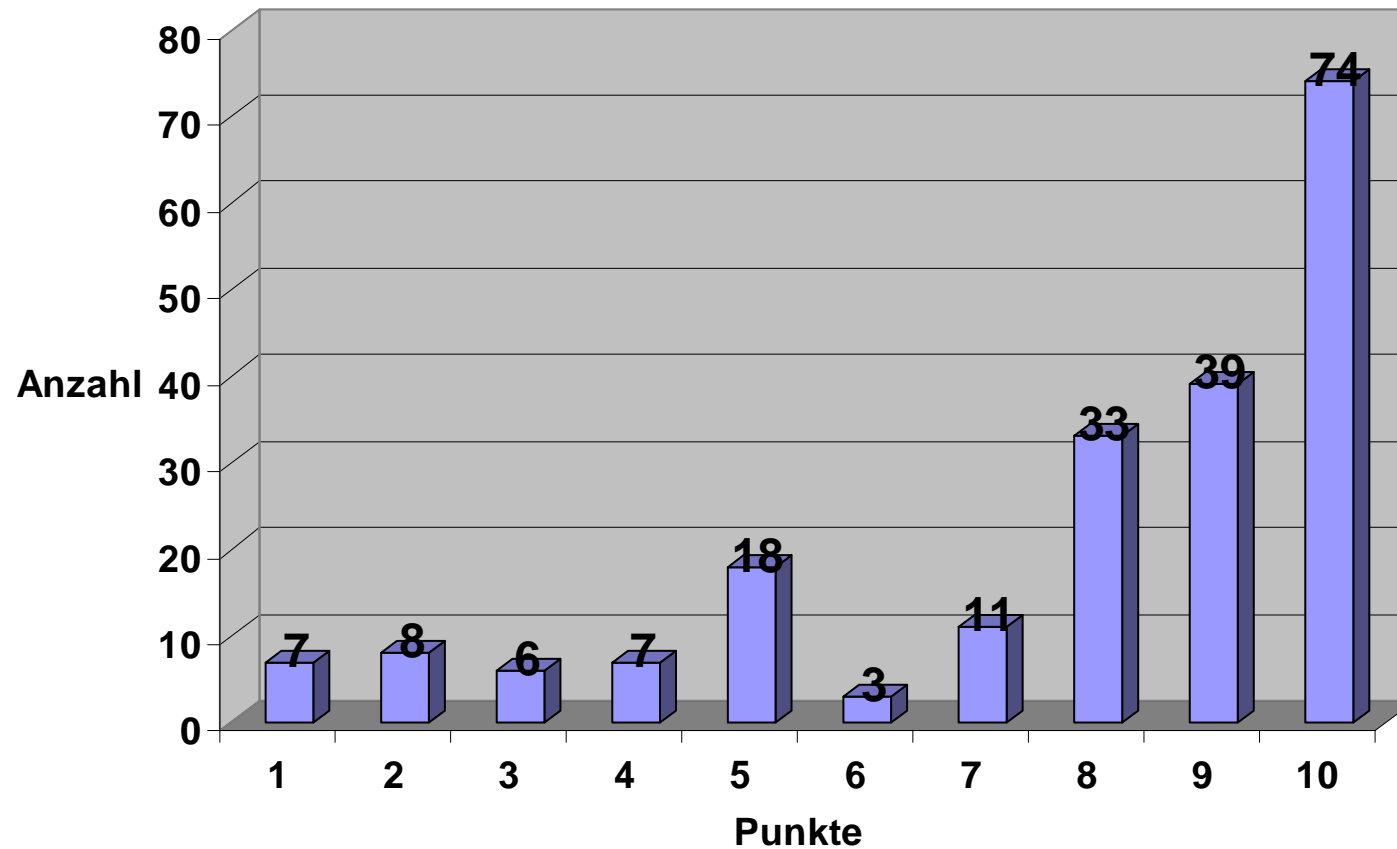
Rot = bekannt

Blau = unbekannt

Frage 4 b

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

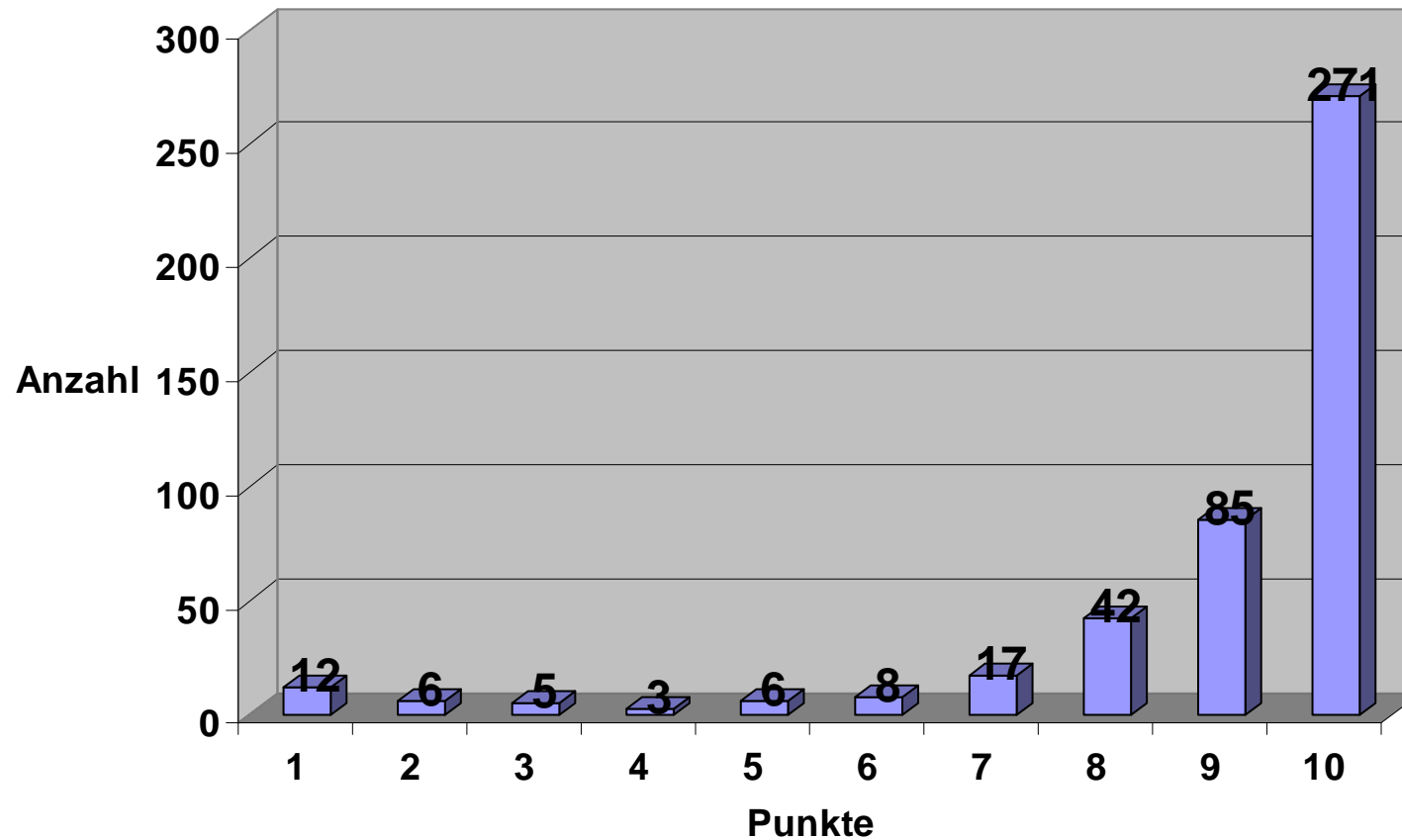
GA Website, wenn bekannt



Frage 5

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

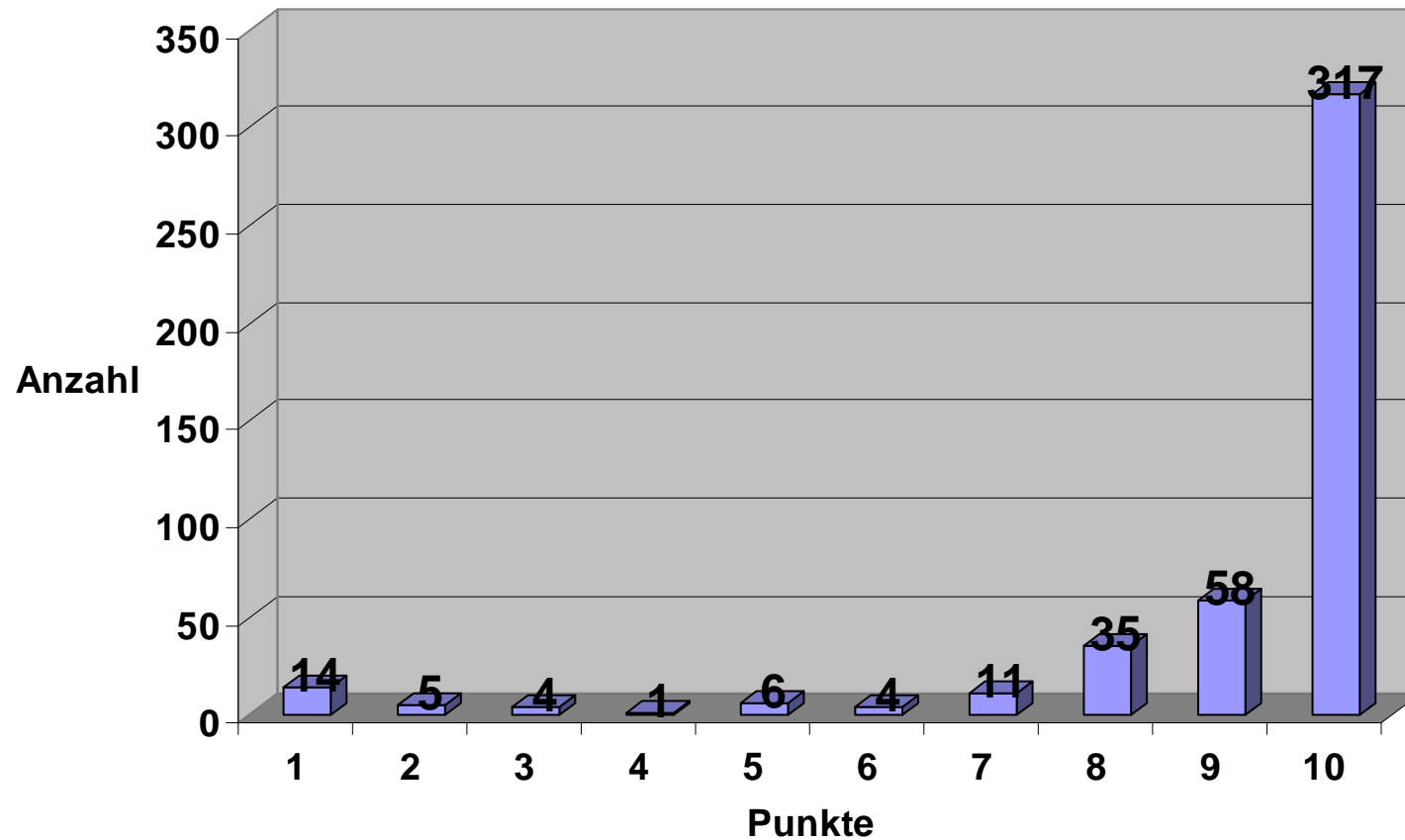
Informationen umfassend ?



Frage 6

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

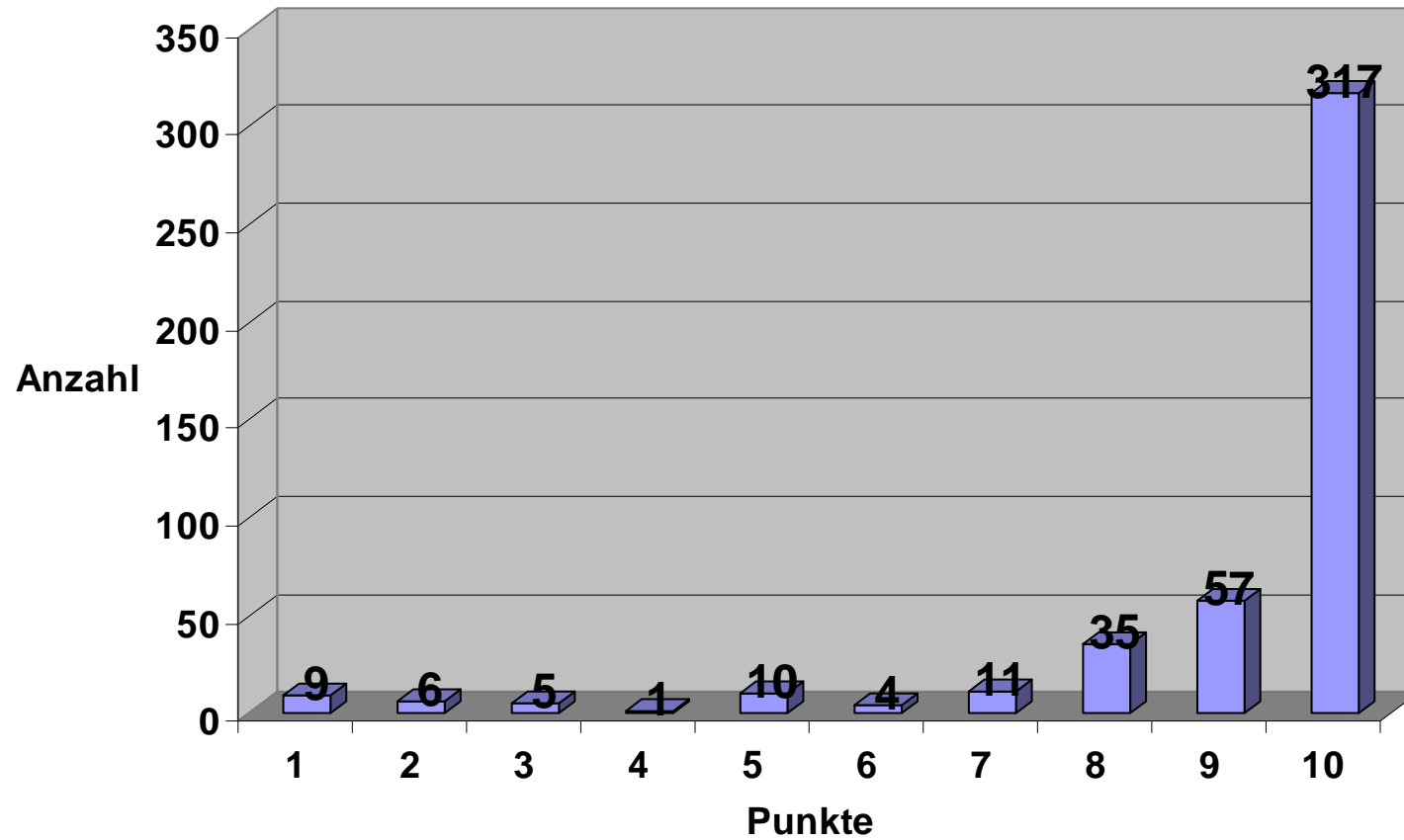
Möglichkeit Fragen zu stellen



Frage 7

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

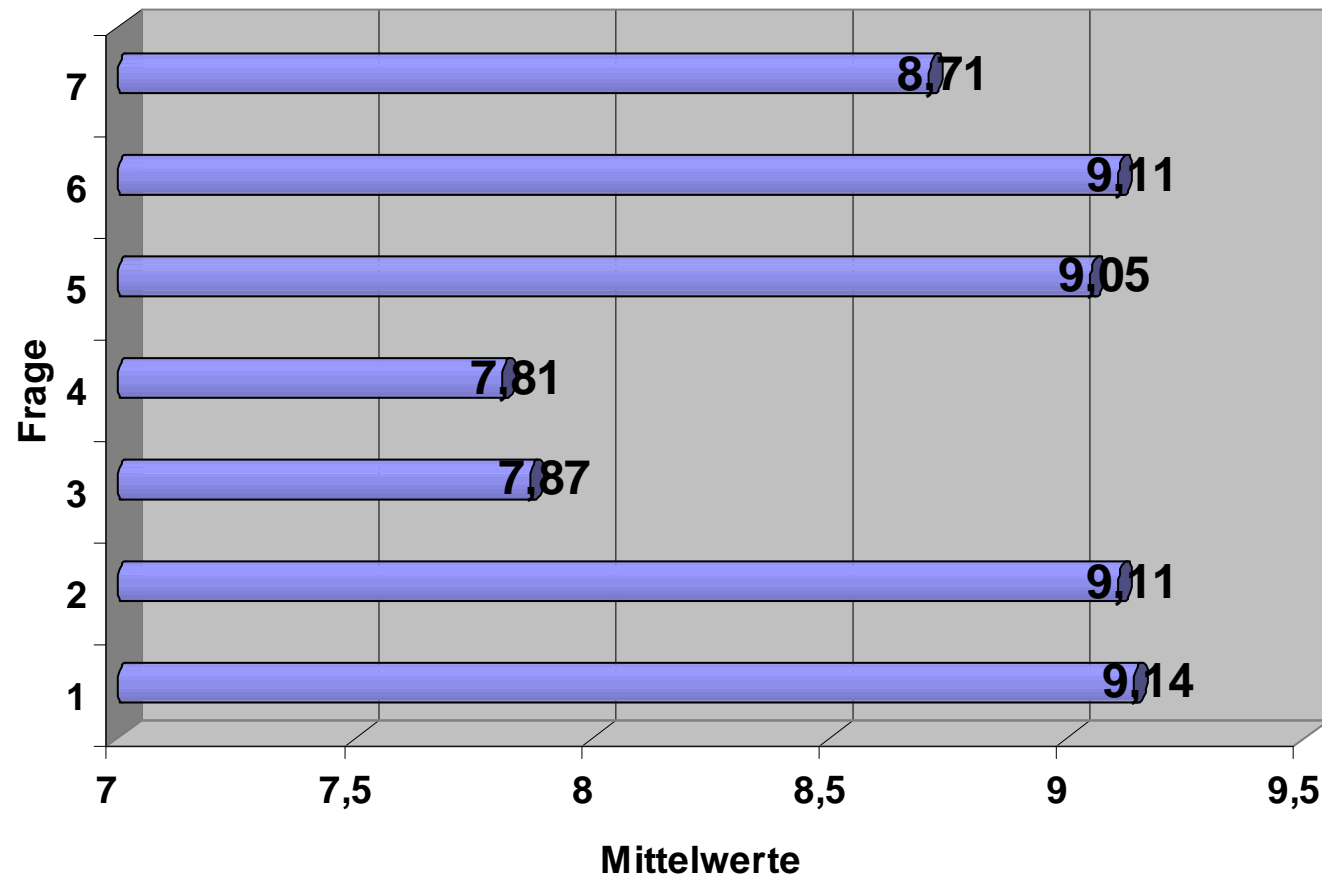
Gesamtnote



Vergleich

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Mittelwerte der Punkte





Lob

Alles bestens, Danke für die Belehrung	Alles war sehr gut
Sehr nett und auf die lustige Art gemacht.	😊
Mit Gastfreundlichkeit zufrieden	Alles supi
Vollkommen zufrieden	Alles war perfekt! 😊
Keine Verbesserungsvorschläge, Danke	Alles o.k.
Zufrieden gewesen, Danke 😊	Weiter so
Alles gut gewesen	War eine gute Veranstaltung!
Es gab nichts zu verbessern, ich war zufrieden	Gut
Alles wurde gut und verständlich erklärt.	Sehr gut 😊
Im großen und ganzen sehr gut.	11
Ja, es war alles in Ordnung und ich war auch zufrieden.	
Ich fand die Belehrung sehr verständlich, daher gab es keine Fragen.	

Lob & Tadel

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Anfahrt zu GA könnte online besser beschrieben sein-
Räumlichkeiten sind etwas zu karg - länger Zeit geben, um Fragen
zu stellen - ansonsten top!

Telefonauskunft gerne offener, da man schnell ans Band
weitervermittelt wird und keine Fragen stellen kann - Belehrung war
informativ und sehr verständlich.

Für Leute mit Abitur nichts Neues, ansonsten nichts auszusetzen.

An der Behördenatmosphäre lässt sich wohl schwer etwas ändern.
Sonst war die Belehrung sehr informativ und zielgerichtet.

Anschaffung eines größeren Raumes - Verkürzung der Wartezeit -
ansonsten sehr, sehr gut verständlich, weiter so!

Telefonansage

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Nettere Information am Telefon

Keine Computerstimme mehr.

Organisation

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Anmeldeprocedere schlecht/umständlich organisiert

Pünktlichkeit 😊

Bei Passausgabe dauert zu lange

Manche Schulungen scheinen knapp zu sein (30 Min. am Vortag), heute 90 Min. + ich fand es sehr gut - Vereinheitlichung?

Unglaublich redundant - Wenn 8.00 Uhr angekündigt ist, muss man nicht um 8.45 Uhr anfangen.

Das Verfahren ist unprofessionell: Keine Stühle bei der langen Warterei, der Raum der Belehrung ist schlecht belüftet, die Unterschreibeprozedur ist eine Zumutung.

Wartezeit

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Anmeldezeit und Beginn der Belehrung sollten besser erkennbar sein!
- Hatte 1 Stunde Wartezeit, was für mich ärgerlich war!
- War von 14.00 - 16.15 Uhr da = viel zu lang für 25 min. Vortrag
Bescheid wissen, wie lange die Belehrung dauert.
- Eine Angabe über tatsächliche Dauer wäre hilfreich gewesen, dauert länger als erwartet - heute 2,5 Std.
- Sehr schlechtes Zeitmanagement, lange Wartezeit: Trotz der Aufforderung im Internet pünktlich um 8.00 Uhr da zu sein, Start der Gruppe erst um 9.45 Uhr.
- Sehr schlechtes Zeitmanagement, lange Wartezeit - Keine Info über den ungefähren zeitlichen Aufwand.
- Im Zweifel eine telefonische Anmeldung anbieten, um Termine ohne Wartezeiten anbieten zu können.
- zu lange Wartezeit - vielleicht eine Anfangszeit für die Belehrung?
- Sie gehen unverantwortlich mit unserer Zeit um, statt 2 h mussten wir 3 h aushalten, der Raum war überbelegt und stickig.
- zu lange Wartezeit
- Sehr lange Wartezeit
- zu lange Wartezeit
- Lange Wartezeiten

Atmosphäre

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Irritierende, depressive Bilder im Schulungsraum

Kosten

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Das war gut, aber 25 € ist zu teuer

Bei der Höhe der Gebühr wäre ein kleines Getränk nett gewesen, dennoch Danke.

Der Betrag von 25 € war zu hoch, es ist mir nicht verständlich wie diese Höhe zustande kommt.

Vortrag 1

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Fragen stellen direkt an die Teilnehmenden

Könnte alles etwas persönlicher sein. Kurze Vorstellungsrunde + Arbeitsplatz - Vortrag beziehend auf die Arbeitsstellen

Nicht so langweilig gestalten

Kurs könnte für die Arbeit mit Kindern anderer Themen ansprechen, Themeninhalte wie Kinderkrankheiten, Wickeln etc. ansprechen

Hinweis: Erreger sterben ab 70Grad nur zum Teil und nicht vollständig (120Grad) ab.

Verbesserung der Erkennbarkeit der Folien - eigene Überzeugung des Vortragenden besser zum Ausdruck bringen.

Interaktion, Beteiligung, eigene Zusammenfassung

Praktische Aufgaben

Vortrag 2

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Zu ausführlich, 10 Min. wären auch o.k. gewesen.

Etwas straffen

Beim nächsten Mal ein bisschen langsamer reden.

Wäre schön, wenn der Lehrer auch ein bisschen langsamer reden kann.

Langsamer sprechen

Vortrag (Folien) erfolgte ein wenig zu schnell.

Kleinere Gruppe

Infozettel

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Infozettel evt. erst am Ende austeilen

Infozettel erst am Ende austeilen, da man sich sonst die Folien nicht mehr anschaut.

Infozettel erst am Ende austeilen!

Sie könnten den Zettel zur Gesundheitsinformation nach der Präsentation austeilen, dann gewinnt der Vortrag an Spannung 😊

Gemischtes

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Keine RMV-brauchbare Karte auf der Website. Keine geschlechtergerechte Sprache im Belehrungstext!

Telefon klingelte während der Belehrung 2mal = sehr störend - Computerstimme zu verbessern

Wo ist die Tel-Nr. auf der Website? Auf Mailanfrage kam keine Antwort. Zu lange Wartezeit, durch bessere Orga könnte um die Hälfte verkürt werden.

Zeit - Anfahrt mit Öffentlichen (Internet) - An- und Abmeldung optimieren

Die ganze Atmosphäre ist extrem uneinladend - Der Vortrag bzw. die Sprache sollte sauberer und langsamer sein (Hörbehinderung - Fremdsprachler) - Die PP-Folien sind schlecht gestaltet.

Kulinarisches

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Plätzchen und etwas zu trinken wäre schön gewesen, aber nicht notwendig 😊

Häääh ?

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Dem Klientel entsprechend adäquat



Es folgen:

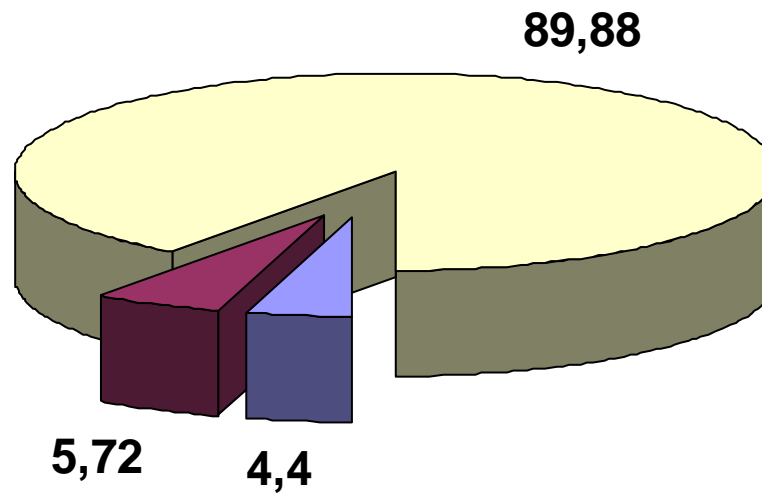
Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

■ Ergebnisse

Zufriedenheit

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

Zufriedenheit gesamt



Gelb: 10,9,8 Punkte – Rot: 7,6,5,4 Punkte – Blau: 3,2,1 Punkte

Verbesserungen

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Telefonansage
- Info´s auf Website
 - Ablauf, Dauer, Wartezeiten, Anfahrt
- Vortrag - Infozettel
- ? Atmosphäre
- ?? Freundlichkeit

Verbesserungen 2

Gesundheitsamt
Darmstadt-Dieburg

- Veränderung der Organisation !?