

Bewohner- und Angehörigenbefragung 2009

Wertvolle Erkenntnisse für die Qualitätsentwicklung

Wie gut ist die Versorgung und Betreuung in den Pflegeheimen des Wohlfahrtswerks? Wichtige Antworten liefert die alle zwei Jahre stattfindende Befragung von Bewohnern und ihren Angehörigen. Rund 700 Personen haben an der jüngsten Umfrage teilgenommen.

Der Blick von Bewohnern und ihren Angehörigen auf unsere Arbeit ist ganz wichtig«, betont Ingrid Hastedt, Vorstandsvorsitzende des Wohlfahrtswerks: »Wir gewinnen daraus wertvolle Erkenntnisse für die Qualitätsentwicklung in unseren Häusern.« Bereits zum vierten Mal fand in diesem Jahr die Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner statt, die Angehörigen und Bezugspersonen haben zum dritten Mal an der Umfrage teilgenommen. Die Auswertung erfolgte durch das Team von Professor Andreas Kruse vom Institut für Gerontologie an der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg.

Lob und Wünsche an die Küche

An den Interviews nahmen in diesem Jahr 271 Bewohnerinnen und Bewohner aus 14 Pflegeheimen im Alter zwischen 38 und 101 Jahren teil. In Einzelgesprächen, die entsprechend geschulte Studierende aus Sozialwesen und Sozialökonomie führten, gaben sie Auskunft zu ihrer Zufriedenheit in den fünf Bereichen »Mahlzeiten«, »Wäsche«, »Wohnbedingungen«, »Angebote und Soziale Kontakte« sowie »Personal, Organisation und Angebote im Haus«.

Wichtig ist den Bewohnerinnen und Bewohnern das Thema Mahlzeiten. Beinahe 90 Prozent zeigen sich dabei zufrieden mit dem Essen in den Einrichtungen des Wohlfahrtswerks. Ausdrücklich gelobt wurde die Küche in mehreren Häusern. Gleichzeitig gab es jede Menge Anregungen, die vom Wunsch nach bestimmten Speisen über die Art der Zubereitung bis hin zum Wunsch nach flexibleren Essenszeiten reichten.

Ein weiteres wichtiges Thema ist die Zufriedenheit mit dem Personal, der Organisation und den Angeboten im Haus (Abbildung 1). Das Ergebnis: Die Betreuung durch das Personal, dessen Freundlichkeit, Umgangsformen und Hilfsbereitschaft werden ebenso positiv eingeschätzt wie die Wahrung der Intimsphäre oder die Möglichkeit, den Tag frei zu gestalten. »Völlig zufrieden« äußert sich dazu ein Viertel der Befragten. Nachdem sich dieser Wert bei der letzten Befragung glatt verdoppelt hatte, ist er 2009 wieder leicht gesunken. Weitere 68 Prozent geben an, dass sie »zufrieden oder eher zufrieden« seien und knapp sieben Prozent zeigen sich »nicht zufrieden«. Die Werte haben sich damit im Vergleich zu 2007 etwas verschlechtert.



Freundliches Personal wird geschätzt

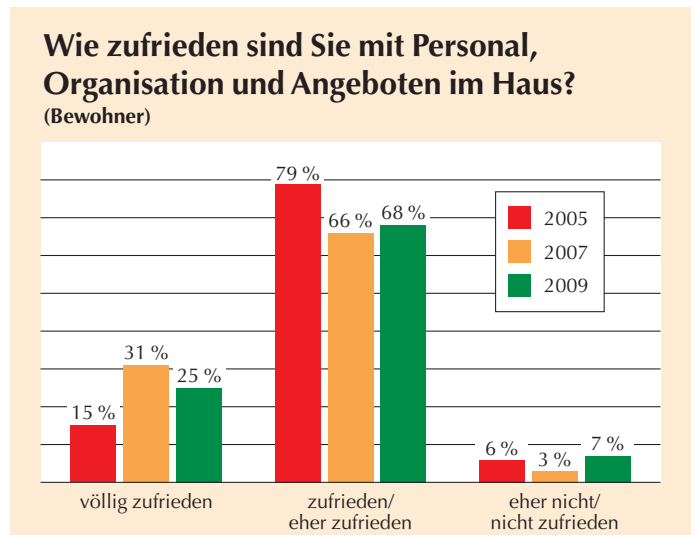


Abbildung 1

Hohe Zufriedenheit bei Angehörigen

Um ein möglichst abgerundetes Bild zu erhalten, wurden auch in diesem Jahr wieder die Angehörigen und Bezugspersonen zu ihrer Zufriedenheit befragt. Mehr als 400 Personen haben an der Befragung teilgenommen, über 80 Prozent von ihnen kommen mindestens einmal wöchentlich ins Haus. Das Ergebnis: Fast 93 Prozent der Befragten sind der Meinung, dass ihre Angehörigen in den Einrichtungen des Wohlfahrtswerks gut aufgehoben seien und verweisen dabei auf die gute Versorgung, das Wohlbefinden und die Zufriedenheit ihrer Angehörigen sowie das kompetente und engagierte Personal. »Jederzeit« weiterempfehlen würden die Einrichtung 81,4 Prozent aller Angehörigen und Bezugspersonen, weitere 17,1 Prozent würden sie »vielleicht« weiterempfehlen.

Entsprechend positiv antworten die Angehörigen auf die Frage, wie zufrieden sie insgesamt mit der Versorgung ihres Angehörigen seien (Abbildung 2). Ein Viertel der Befragten äußert sich hier als »völlig zufrieden«. Etwas mehr als die Hälfte ist »zufrieden«, 17 Prozent sind »eher zufrieden«, knapp fünf Prozent »eher nicht zufrieden« und knapp zwei Prozent geben an, dass sie »nicht zufrieden« seien. Die Werte liegen damit ganz ähnlich wie bei der letzten Befragung.

Auf die Frage, was ihnen besonders wichtig sei, nennen die Angehörigen in diesem Jahr die fachgerechte Pflege und Sauberkeit deutlich an

erster Stelle vor Freundlichkeit und Respekt sowie dem Engagement der Mitarbeiter. Damit hat sich eine leichte Verschiebung der Prioritäten im Vergleich zur letzten Befragung ergeben. Damals war für die Angehörigen das Verhalten des Personals gegenüber dem Bewohner wichtiger als die medizinisch-pflegerische Versorgung. Ob sich hier ein Trend abzeichnet, lässt sich wohl erst mit der nächsten Befragung genauer beantworten.

Klar ist auf jeden Fall: Die Angehörigen sind auch in diesem Jahr *besonders zufrieden* mit dem, was ihnen *besonders wichtig* ist. Ganz oben auf der Zufriedenheitsskala stehen dabei – wie bereits bei der letzten Befragung – die Freundlichkeit und das Engagement des Personals sowie die Pflege und Hygiene (Abbildung 3). Neu dazugekommen ist das Thema Zimmereinrichtung und Hausgestaltung, das auf Platz drei rangiert.

Womit sind Sie bei der Versorgung Ihres/Ihrer Angehörigen besonders zufrieden?

Freundlichkeit der Mitarbeitenden	69,4 %
Pflege und Hygiene	58,6 %
Zimmereinrichtung und Hausgestaltung	52,2 %
Engagement der Mitarbeitenden	52,0 %

* Mehrfachnennungen möglich

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Versorgung Ihres/Ihrer Angehörigen?

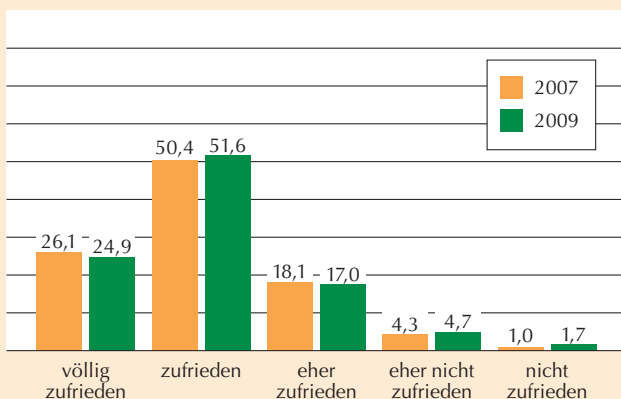


Abbildung 2

Angaben in Prozent

Abbildung 3

Erstmals wurde 2007 die Frage gestellt, wie gut sich Angehörige und Bezugspersonen bei schwierigen Entscheidungen einbezogen fühlen. Damals gaben 61 Prozent derjenigen, die hier eine Aussage treffen konnten, an, dass sie gut informiert seien, bei wesentlichen Entscheidungen gefragt würden und das Personal stets ansprechbar sei. In der jüngsten Umfrage liegt dieser Wert bei 86 Prozent der Nennungen – ein positives Zeichen für ein offenes und vertrauensvolles Miteinander von Angehörigen und Pflegepersonal.

kk