



Bewohnerinnen- und Bewohner-Befragung 2016

KURZBERICHT

zur schriftlichen Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner der Alterszentren der Stadt Zürich (ASZ) zum Wohlbefinden und zur Zufriedenheit mit den Dienstleistungen

Alexander Seifert

Zürich, August 2016

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Mit dem Ziel der Qualitätssicherung führen die Alterszentren der Stadt Zürich (ASZ) seit 1996 regelmässig eine schriftliche Befragung zum Wohlbefinden und zur Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner durch. Die diesjährige Befragung ist seit 1996 die elfte Zufriedenheitsumfrage. Inhaltlich ist die Befragung grösstenteils identisch mit den letzten Befragungen. Die Ergebnisse können somit direkt miteinander verglichen werden, um die Qualitätsentwicklung über die Zeit aufzuzeigen. Das Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich führte auch in diesem Jahr die Auswertung der ausgefüllten Fragebögen durch und hat auch den hier vorliegenden Kurzbericht verfasst. Der Gesamtbericht liegt der Geschäftsleitung vor.

Ziel der Befragung ist es, in Erfahrung zu bringen, wie zufrieden die Bewohnerinnen und Bewohner mit den Dienstleistungen und Aspekten des Wohnens in ihrem Alterszentrum sind und wie wohl sie sich generell dort fühlen.

2 Durchführung

Die diesjährige Befragung wurde im April/Mai 2016 anhand eines standardisierten schriftlichen Fragebogens durchgeführt. Allen Bewohnerinnen und Bewohnern der 24 Alterszentren wurde ein schriftlicher, fünfseitiger Fragebogen mit einem Begleitschreiben und einem Rückantwortkuvert ins Postfach gelegt. Die Teilnahme an der Befragung war freiwillig und anonym. Die Fragebögen wurden im verschlossenen Rückantwortkuvert an das Zentrum für Gerontologie geschickt und dort ausgewertet. Diejenigen Bewohnerinnen und Bewohner, die nicht in der Lage waren, den Fragebogen selbst auszufüllen, konnten dies mit Unterstützung von Angehörigen oder Bekannten tun.

Von den insgesamt 1946 abgegebenen Fragebögen bei 24 Alterszentren wurden 1212 ausgefüllt zurückgeschickt. Dies entspricht einem guten Rücklauf von 62 %. Die Möglichkeit, Bemerkungen zu den einzelnen Themen zu machen, wurde wieder rege genutzt. Aus diesen Anmerkungen können Verbesserungsmassnahmen abgeleitet werden.

3 Ergebnisse

Vergleich zu den Vorjahren

Ein Vergleich der Resultate der vergangenen Jahre zeigt, dass die hohe Zufriedenheit mit den Angeboten und Dienstleistungen geblieben ist. Die Mittelwerte der Befragung von 2016 liegen bei allen Zufriedenheitsfragen zwischen 3.11 und 3.47, was bei einer Bewertungsskala von 1 (gar nicht zufrieden) bis 4 (sehr zufrieden) immer im Bereich von „zufrieden“ liegt. Eine grafische Übersicht aller Mittelwerte der diesjährigen Befragung ist in Abbildung 1 (siehe Seite 3) zu sehen.

Allgemeine Zufriedenheit und Geborgenheit

Die allgemeine Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner ist hoch. 39 % der Angaben entfielen auf „sehr zufrieden“, 56 % auf „zufrieden“ und lediglich 5 % auf „eher“ oder „gar nicht zufrieden“.

Auch geben die meisten befragten Personen an, dass sie sich im jeweiligen Alterszentrum gut aufgehoben fühlen; so geben 93 % an, dass sie sich „sehr geborgen“ oder „geborgen“ fühlen.

Daneben ist es auch wichtig zu erfahren, ob sich die Bewohnerinnen und Bewohner vom Personal ernst genommen fühlen. Die meisten Antwortenden geben an, dass sie sich vom Personal sehr ernst (27 %) oder ernst (66 %) genommen fühlen. 7 % fühlen sich eher nicht ernst genommen.

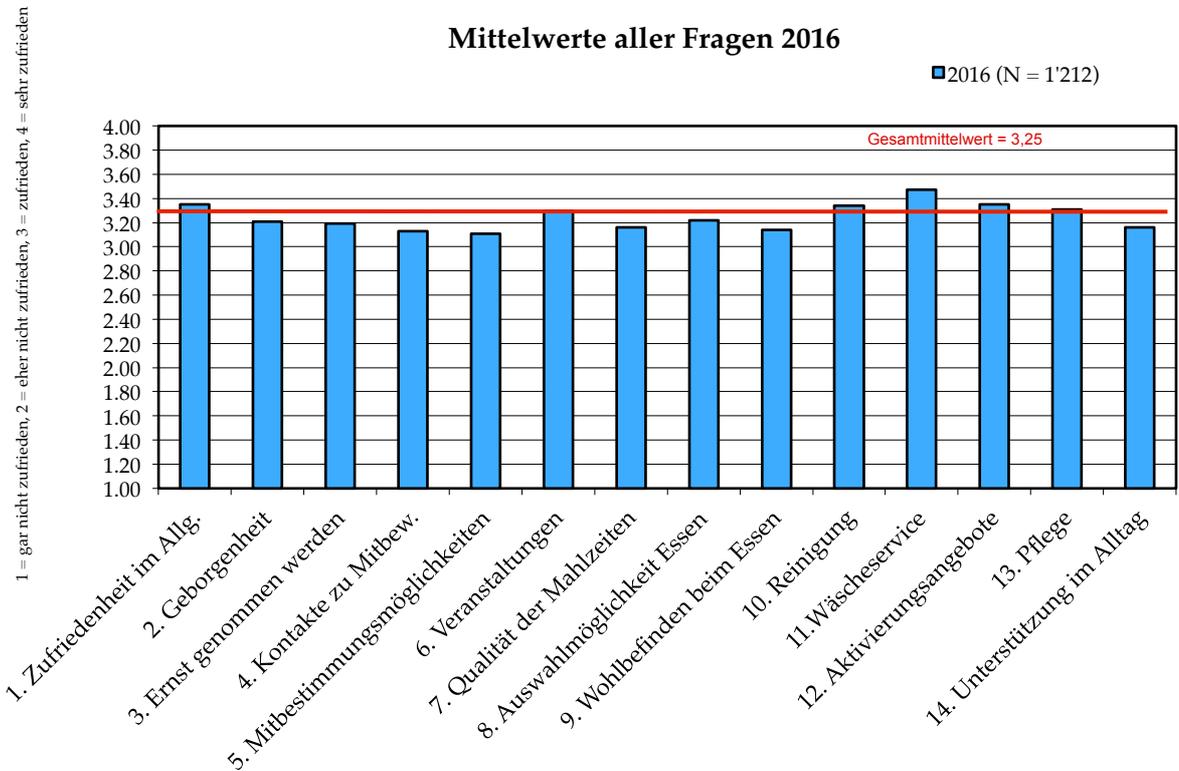


Abb. 1: Mittelwerte aller Fragen, Befragung 2016

Zufriedenheit mit Veranstaltungen und Aktivierungsangeboten

Überwiegend zufrieden (59 %) oder sehr zufrieden (36 %) sind die Bewohnerinnen und Bewohner der Alterszentren mit dem Veranstaltungsangebot. Auch mit den Aktivierungsangeboten ist die Mehrheit zufrieden: Nur 3 % sind eher oder gar nicht zufrieden. Vereinzelt wurden konkrete Verbesserungsvorschläge oder Anregungen für neue Angebote in den offenen Bemerkungen geäußert, die auf ihre Umsetzung hin geprüft werden sollten.

Zufriedenheit mit den Themenbereichen Mahlzeiten und Hotellerie

Der Themenbereich Mahlzeiten konnte durch drei Fragen zur Qualität, Auswahlmöglichkeit und Tischatmosphäre erfragt werden. Von diesen drei Fragen wurde die Auswahlmöglichkeit mit dem höchsten Zufriedenheitswert (Mittelwert 3.22) bewertet, wobei auch die beiden anderen Fragen jeweils mit mindestens „zufrieden“ bewertet wurden (Qualität: 3.16, Atmosphäre: 3.14). Bei den offenen Bemerkungen wird deutlich, dass der Themenbereich Mahlzeiten häufiger als bei anderen Fragen mit zusätzlichen Bemerkungen kommentiert wurde. In den Bemerkungen kommt zum Ausdruck, dass im selben Alterszentrum teilweise gegensätzliche Wünsche geäußert werden. Dennoch können aus diesen Bemerkungen wichtige Anregungen für die jeweilige Küche abgeleitet werden.

In der Befragung wurden vor allem die Dienstleistungen der Hotellerie (Reinigung und Wäscheservice) als sehr zufriedenstellend bewertet, so sind hier 93 % bis 95 % zufrieden oder sehr zufrieden mit diesen Dienstleistungen.

Zufriedenheit mit den Kontakten und der Mitbestimmung

Die Bewohnerinnen und Bewohner konnten innerhalb der Befragung angeben, inwieweit sie mit dem Kontakt zu Mitbewohnern zufrieden sind. Die Zufriedenheit wird von der überwiegenden Mehrheit als positiv bewertet. Nur 8 % der befragten Personen geben an, dass sie eher nicht oder gar nicht zufrieden mit den Kontakten zu ihren Mitbewohnerinnen und Mitbewohnern sind.

Die Mitbestimmungsmöglichkeiten werden zwar durchschnittlich mit „zufrieden“ bewertet (Mittelwert 3.11), jedoch lassen sich hier die geringsten Zufriedenheitswerte vorfinden. Hier zeigen die offenen Bemerkungen, dass die Möglichkeit der Mitbestimmung teilweise weniger stark genutzt wird.

Zufriedenheit mit der Pflege und der Unterstützung im Alltag

Neben der allgemeinen Zufriedenheit wird auch die Pflege als sehr zufriedenstellend eingeschätzt. Von den insgesamt 752 Personen, die regelmässig oder temporär gepflegt werden bzw. wurden, sind 56 % zufrieden und 38 % sehr zufrieden mit der Pflege.

Auch dieses Jahr konnte der Bereich der alltäglichen Unterstützung („helfende Hand“ im Alltag; dies heisst z. B. Hilfe beim Telefonieren, Postverkehr, bei Transporten oder beim Spaziergehen) erhoben werden. Von den 683 Personen, welche die Frage zur Unterstützung im Alltag beantworteten, ist der deutlich überwiegende Teil (92 %) sehr zufrieden oder zufrieden.

Zentrale Faktoren für das Wohlbefinden

In einer Zusammenhangsanalyse zwischen den einzelnen Aspekten und der allgemeinen Zufriedenheit zeigte sich, dass insbesondere die Geborgenheit, die Haltung des Personals den Bewohnern gegenüber, die Mitbestimmungsmöglichkeit, das Essen, die Pflege sowie die Unterstützung im Alltag positiv mit der allgemeinen Zufriedenheit korrespondieren.

Merkmale der Person und Zufriedenheit

Persönliche Merkmale der befragten Personen sind für die Erklärung der Zufriedenheit weniger von Bedeutung. Bewohnerinnen und Bewohner, die eine bessere subjektive Gesundheit, subjektive Selbstständigkeit und allgemeine Lebenszufriedenheit angeben, sind allgemein geringfügig zufriedener mit den Angeboten und Dienstleistungen. Die Zufriedenheitsbeurteilungen, die unter Mithilfe von Angehörigen oder Bekannten abgegeben wurden, sind tendenziell kritischer als die selbstständigen Beurteilungen.

4 Fazit

Alle Alterszentren erhalten von ihren Bewohnerinnen und Bewohnern gute Noten; der Durchschnitt aller Zufriedenheitsurteile liegt bei allen Alterszentren im Bereich von „zufrieden“. Aus den quantitativen Ergebnissen und aus den Bemerkungen der Bewohnerinnen und Bewohner können die Alterszentren der Stadt Zürich für sich Stärken und Schwächen ihrer Angebote und Dienstleistungen und damit einen allfälligen Handlungsbedarf erkennen.