



Bewohnerinnen- und Bewohnerbefragung 2021

KURZBERICHT

Schriftliche Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner der Alterszentren der Stadt Zürich zum Wohlbefinden und zur Zufriedenheit mit den Dienstleistungen

Alexander Seifert

Zürich, 14.09.2021

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Mit dem Ziel der Qualitätswahrung befragen die Alterszentren Stadt Zürich (ASZ) seit 1996 regelmässig ihre Bewohnerinnen und Bewohner schriftlich zur Zufriedenheit mit den Dienstleistungen, Angeboten und Aspekten des Wohnens. Zudem sollen sie Auskunft über ihr generelles Wohlbefinden geben. Bei der diesjährigen Befragung handelt es sich um die mittlerweile dreizehnte entsprechende Umfrage, und dies in einer besonderen weltweiten Situation, nämlich der COVID-19-Pandemie. Die Ergebnisse der Befragungen spiegeln daher diesmal auch die Güte der Schutzmassnahmen und Angebote während einer Pandemie wider und sollen als Grundlage für gezielte Verbesserungsmassnahmen dienen.

Das diesjährige Sonderthema widmet sich der Lebenssituation während der COVID-19-Pandemie. Es geht also um die Frage, wie die Bewohnenden die Situation im Alterszentrum erlebt haben, ob sie mit den Angeboten ihres Alterszentrums zufrieden waren und ob bzw. inwieweit sie Gefühle von Einsamkeit erlebt haben.

Das Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich hat die Fragebögen auch in diesem Jahr ausgewertet und den hier vorliegenden Bericht verfasst. Die Firma ESPAS war für die Rücklaufkontrolle und Dateneingabe verantwortlich und hat die offenen Bemerkungen für die einzelnen Alterszentren zusammengestellt.

2 Durchführung

Die Befragung wurde im Mai/Juni 2021 mittels eines standardisierten schriftlichen Fragebogens durchgeführt. Den Bewohnerinnen und Bewohnern von 22 Alterszentren (ASZ) wurde der schriftliche achtseitige Fragebogen inklusive Begleitschreiben und Antwortkuvert ins Postfach gelegt. Die Teilnahme an der Befragung war freiwillig und erfolgte anonym. Die Fragebögen wurden im verschlossenen Antwortkuvert direkt an die Firma ESPAS gesandt und deren Ergebnisse dort eingegeben. Die Auswertung der Daten erfolgte am Zentrum für Gerontologie. 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 1.614 verteilten Fragebögen wurden 876 ausgefüllt zurückgeschickt; dies entspricht einem guten Rücklauf von 54 %. Die Möglichkeit, Bemerkungen zu einzelnen Themen zu machen, wurde rege genutzt.

3 Ergebnisse

Eine grafische Übersicht aller Mittelwerte, die sich auf die Zufriedenheit mit den Angeboten der Alterszentren beziehen, ist in Abbildung 1 zu sehen.

Vergleich zu den Vorjahren

Da seit der letzten Befragung 2019 eine neue Skalierung der Antwortmöglichkeiten vorgenommen wurde (die bisherige 4er-Skala wurde zu einer 5er-Skala erweitert), konnten auch in der diesjährigen Befragung die Extremwerte miteinander verglichen werden. Dieser Vergleich zeigt nicht nur, dass sich auch aktuell alle Zufriedenheitsbewertungen im Bereich von „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ bewegen, sondern er belegt ausserdem, dass diese Werte auch im Jahresvergleich stabil geblieben sind.

Allgemeine Zufriedenheit

Die allgemeine Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner mit den Angeboten und Dienstleistungen der Alterszentren ist hoch. Deutliche 54.5 % sind „sehr zufrieden“ und 34.2 % sind „zufrieden“; lediglich 2 % sind „sehr unzufrieden“ oder „eher unzufrieden“. Auch wohnen die meisten befragten Personen gerne in ihrem Alterszentrum. So gaben 78.8 % von ihnen an, dass sie „sehr gerne“ oder „eher gerne“ dort .

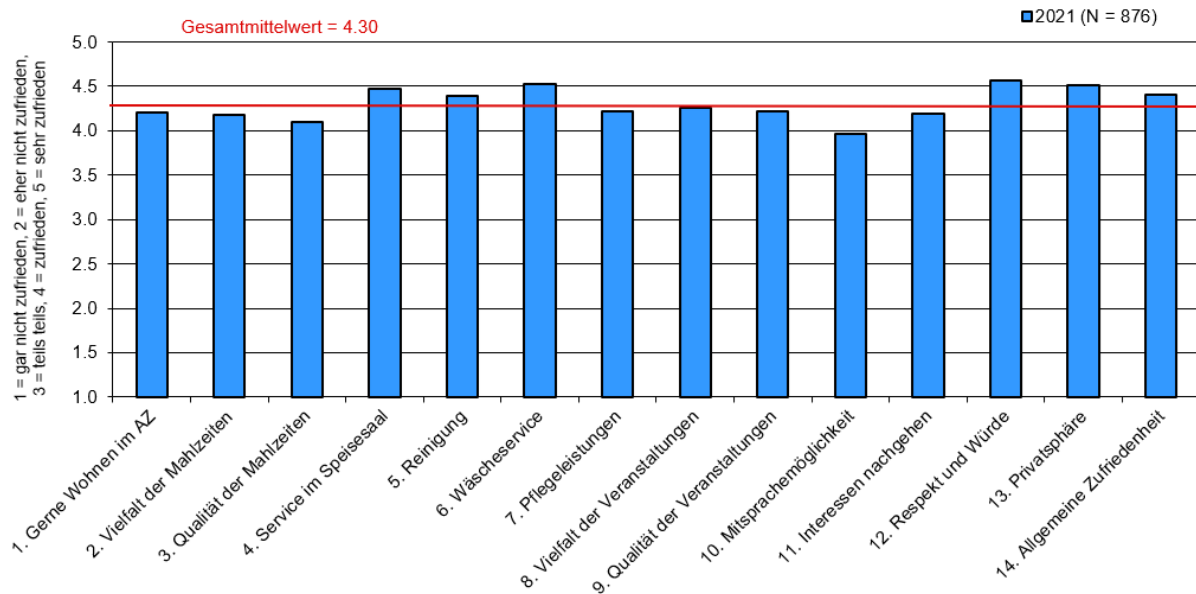


Abb. 1: Mittelwerte zu den Angeboten und Dienstleistungen

Zufriedenheit mit den Themenbereichen Mahlzeiten, Hotellerie und Pflege

Der Themenbereich Mahlzeiten wurde durch drei Fragen zu folgenden Punkten abgedeckt: Auswahlmöglichkeit, Qualität und Service im Speisesaal. Von diesen drei Fragen wurde der Service im Speisesaal mit dem höchsten Zufriedenheitsmittelwert (4.47) bewertet, wobei auch die beiden anderen Fragen jeweils mit mindestens „zufrieden“ beurteilt wurden. Daneben wurden auch die Dienstleistungen der Hotellerie (Reinigung und Wäscheservice) als sehr zufriedenstellend wahrgenommen: So sind 86 % bis 91 % der Befragten mit diesen Dienstleistungen „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“. Auch die Betreuung und Pflege wird als sehr gut eingeschätzt. Von den

Bewohnerinnen und Bewohnern, die mindestens eine Pflegestufe von BESA 1 haben, sind 69.6 % „eher zufrieden“ bzw. „sehr zufrieden“.

Zufriedenheit mit den Veranstaltungen und der Mitbestimmung

Überwiegend „zufrieden“ (35.3 %) oder „sehr zufrieden“ (47.4 %) sind die Bewohnerinnen und Bewohner mit den Veranstaltungsangeboten. Auch die Qualität der Veranstaltungen wird als hoch bewertet. Nur 2.7 % sind damit „eher zufrieden“ oder „sehr unzufrieden“. Das Mitentscheiden im Zusammenhang mit solchen Veranstaltungen oder bei anderen Themen (z. B. Bewohnenden-Rat, Menükommission) ist den Befragten wichtig und sie bewerteten diese Möglichkeit als „zufriedenstellend“ (Mittelwert: 3.97).

Zufriedenheit mit dem persönlichen Freiraum und den sozialen Kontakten

Neben den Angeboten und Dienstleistungen stand auch die Zufriedenheit mit Aspekten des Lebens im Alterszentrum im Mittelpunkt der Befragung. Eine erste Frage hierzu war, ob das Alterszentrum den Bewohnerinnen und Bewohnern ausreichend Möglichkeiten bietet, ihren Interessen und Hobbys nachzugehen. Diesem Aspekt wurde mehrheitlich zugestimmt und er wurde von 78.5 % der Befragten mit „ausreichend“ oder „voll ausreichend“ bewertet. Auch fühlen sich die befragten Personen mit viel Respekt und Würde von den Mitarbeitenden der Alterszentren behandelt (Mittelwert: 4.56). Darüber hinaus sehen die Bewohnerinnen und Bewohner ihre Privatsphäre ausreichend gewahrt (Mittelwert: 4.51).

Merkmale der Person und Zufriedenheit

Persönliche Merkmale der befragten Personen spielen bei der Erklärung des Aspekts Zufriedenheit kaum eine Rolle. Bewohnerinnen und Bewohner, die sich subjektiv gesünder und selbstständiger fühlen und mit ihrem Leben überhaupt zufrieden sind, sind allgemein nur geringfügig zufriedener mit den Angeboten und Dienstleistungen. Die Zufriedenheitsbeurteilungen, die unter Mithilfe von Angehörigen oder Bekannten abgegeben wurden, fallen tendenziell kritischer aus als die selbstständigen Beurteilungen.

Sonderthema: COVID-19 Pandemie und Einsamkeit

Die Bewohnerinnen und Bewohner bewerteten sowohl den allgemeinen Umgang ihres Alterszentrums mit der Pandemiesituation und die Zufriedenheit mit den Schutzmassnahmen als auch die Informationen darüber als sehr positiv. Hinsichtlich der Einsamkeit der Bewohnenden in den Alterszentren während der Pandemiezeit ergab sich in der aktuellen Befragung ein Gesamtmittelwert von 2.18. Die Mehrheit hat sich demnach nicht allzu sehr einsam gefühlt; es gab jedoch auch einen Teil, der sich einsamer gefühlt hat. Werden die Einsamkeitswerte nach Geschlecht unterteilt, zeigt sich, dass

Männer signifikant seltener als Frauen angegeben haben, sich einsam zu fühlen. Personen mit einer Pflegestufe von mindestens 1 haben ein signifikant höheres Einsamkeitsgefühl angegeben als Personen ohne Pflegestufe.

4 Fazit

Alle Alterszentren haben von ihren Bewohnerinnen und Bewohnern gute Noten erhalten. Der Durchschnitt aller Zufriedenheitsurteile liegt bei allen Alterszentren im Bereich von „zufrieden“. Aus dem Antwortverhalten und den Bemerkungen der Bewohnerinnen und Bewohner können die Alterszentren Stadt Zürich die Stärken und Schwächen ihrer Angebote und Dienstleistungen erkennen und damit einen allfälligen Handlungsbedarf ableiten.