



Bewohnerinnen- und Bewohner-Befragung 2012

KURZBERICHT

zur schriftlichen Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner der Altersheime der Stadt Zürich (AHZ) zum Wohlbefinden und zur Zufriedenheit mit den Dienstleistungen im Altersheim

Alexander Seifert

Zürich, November 2012

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Mit dem Ziel der Qualitätssicherung führen die Altersheime der Stadt Zürich (AHZ) seit 1996 regelmässig eine schriftliche Befragung zum Wohlbefinden und zur Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner durch. Die diesjährige Befragung ist seit 1996 die neunte Zufriedenheitsumfrage. Inhaltlich ist die Befragung – bis auf geringfügige Änderungen – identisch mit den letzten Befragungen. Die Ergebnisse können somit direkt 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 ist auch Verfasser des hier vorliegenden Kurzberichts. Der Gesamtbericht liegt der Direktion und den Altersheimen 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 Altersheim sind und wie wohl sie sich generell dort fühlen.

2 Durchführung

Die diesjährige Befragung wurde im August/September 2012 anhand eines standardisierten schriftlichen Fragebogens durchgeführt. Allen Bewohnerinnen und Bewohnern der städtischen Altersheime wurde ein schriftlicher, 5-seitiger Fragebogen mit einem Begleitschreiben und einem Rückantwortcouvert ins Postfach gelegt. Die Teilnahme an der Befragung war freiwillig und anonym. Die Fragebögen wurden im verschlossenen Rückantwortcouvert an das Zentrum für Gerontologie geschickt und dort ausgewertet. Diejenigen Bewohnerinnen und Bewohner, welche nicht in der Lage waren, den Fragebogen selber auszufüllen, konnten dies mit Unterstützung von Angehörigen oder Bekannten tun.

Von den insgesamt 2065 abgegebenen Fragebögen bei 25 teilnehmenden Altersheimen wurden 1300 ausgefüllt zurückgeschickt. Dies entspricht einem guten Rücklauf von 63 %. Die Möglichkeit, Bemerkungen zu den einzelnen Themen anzubringen, wurde wieder rege genutzt. Aus diesen Anmerkungen können die Altersheime wichtige Verbesserungsmassnahmen ableiten.

3 Ergebnisse

Vergleich zu den Vorjahren und Mittelwerte des Jahres 2012

Ein Vergleich der Resultate der vergangenen Jahre zeigt, dass die hohe Zufriedenheit mit den Angeboten und Dienstleistungen der Altersheime gehalten werden konnte. Die Mittelwerte der Befragung 2012 liegen bei allen Zufriedenheitsfragen zwischen 2.96 und 3.46, 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 kann der Abbildung 1 (siehe Seite 3) entnommen werden.

Allgemeine Zufriedenheit und Geborgenheit

Die allgemeine Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner ist hoch. 38 % der Angaben entfielen auf „sehr zufrieden“, 59 % auf „zufrieden“ und lediglich 3 % auf „eher“ oder „gar nicht zufrieden“. Auch geben die meisten befragten Personen an, dass sie sich im jeweiligen Altersheim 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 genom-

men fühlen. Die meisten Antwortenden geben an, dass sie sich vom Personal sehr ernst (29 %) oder ernst (63 %) genommen fühlen. 8 % fühlen sich eher nicht ernst genommen.

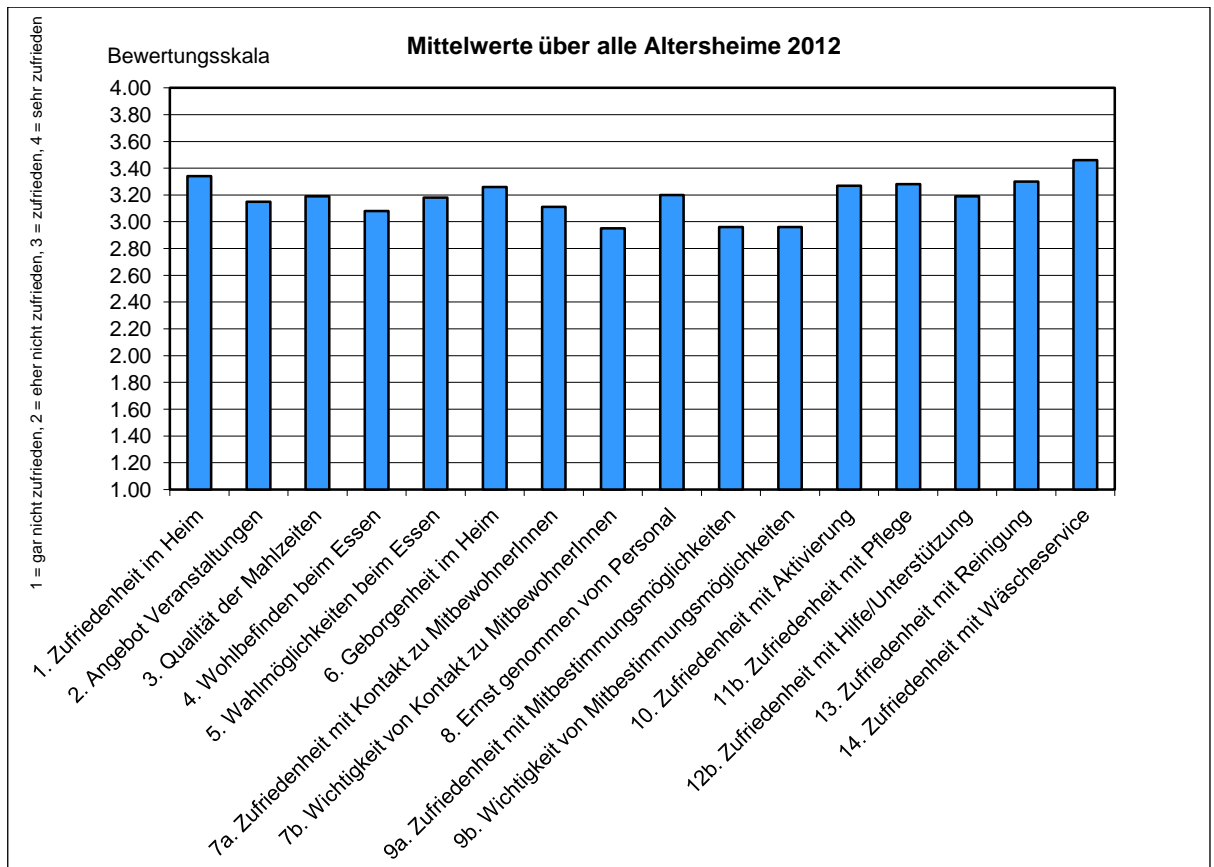


Abb. 1: Mittelwerte aller Fragen, Befragung 2012

Zufriedenheit mit Veranstaltungen und Aktivierungsangeboten

Überwiegend zufrieden (66%) oder sehr zufrieden (25 %) sind die Bewohnerinnen und Bewohner der Altersheime mit dem Veranstaltungsangebot. Auch mit den Aktivierungsangeboten ist die Mehrheit zufrieden: Nur 6 % sind eher oder gar nicht zufrieden. Vereinzelt wurden konkrete Verbesserungsvorschläge oder Anregungen für neue Angebote in den offenen Bemerkungen geäußert, welche in den jeweiligen Altersheimen auf Umsetzung geprüft werden sollten.

Zufriedenheit mit dem Themenbereichen Mahlzeiten und Hotellerie

Der Themenbereich Mahlzeiten konnte durch drei Fragen zur Qualität, Auswahlmöglichkeit und Tischatmosphäre erfragt werden. Von diesen drei Fragen wurde die Qualität der Mahlzeit mit dem höchsten Zufriedenheitswert (Mittelwert 3.19) bewertet, wobei auch die beiden anderen Fragen jeweils mit mindestens „zufrieden“ bewertet wurden. 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 gleichen Altersheim teilweise gegensätzliche Wünsche geäußert werden. Dennoch können aus den heimspezifischen 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 in beiden Fällen mehr als 94 % zufrieden oder sehr zufrieden mit diesen Dienstleistungen.

Zufriedenheit mit Kontakten und Mitbestimmung

Die Bewohnerinnen und Bewohner konnten innerhalb der Befragung angeben, inwieweit ihnen der Kontakt zu Mitbewohnenden wichtig ist und wie zufrieden sie damit sind. Obwohl die Wichtigkeit von Kontakten geringer eingeschätzt wird, wird die Zufriedenheit 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, jedoch lassen sich hier die geringsten Zufriedenheitswerte vorfinden. Hier zeigen die offenen Bemerkungen, dass die Möglichkeit der Mitbestimmung teilweise weniger stark wahrgenommen 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 712 Personen, welche Pflege regelmässig oder temporär erhalten bzw. erhielten, sind 61 % zufrieden und 34 % sehr zufrieden mit der Pflege, lediglich 5 % sind eher nicht oder gar nicht zufrieden. Mit zwei neuen Fragen wurde in diesem Jahr der Bereich der alltäglichen Unterstützung erhoben („helfende Hand“ im Alltag; dies heisst z.B. Hilfe beim Telefonieren, Postverkehr, bei Transporten oder beim Spazierengehen). Von den 540 Personen, welche die Frage zur Unterstützung im Alltag beantworteten, ist der deutlich überwiegende Teil (94 %) sehr zufrieden oder zufrieden. Bei den offenen Bemerkungen in diesem Themenkomplex wird von vielen zusätzlich die Hilfe durch Angehörige genannt.

Zentrale Faktoren für das Wohlbefinden

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

Merkmale der Person und Zufriedenheit

Persönliche Merkmale der befragten Personen (Geschlecht, Alter, Aufenthaltsdauer) sind für die Erklärung der Zufriedenheit weniger von Bedeutung, auch wenn tendenzielle Unterschiede (z.B. Geschlechtsunterschiede bei der Bewertung der Hotellerie) festzustellen sind. Bewohnerinnen und Bewohner, welche erst seit kurzem im Altersheim leben, sind allgemein geringfügig zufriedener, und ihnen ist der Kontakt zu anderen Bewohnerinnen und Bewohnern etwas wichtiger als Personen, welche schon länger im Altersheim wohnen. Die Zufriedenheitsbeurteilungen, die unter Mithilfe von Angehörigen oder Bekannten abgegeben wurden, sind tendenziell kritischer als die selbständigen Beurteilungen.

4 Fazit

Alle Altersheime erhalten von ihren Bewohnerinnen und Bewohnern gute Noten; der Durchschnitt aller Zufriedenheitsurteile liegt bei allen Altersheimen im Bereich von „zufrieden“. Aus den quantitativen Ergebnissen und aus den Bemerkungen der Bewohnerinnen und Bewohner können die Altersheime der Stadt Zürich für sich Stärken und Schwächen ihrer Angebote und Dienstleistungen und damit einen allfälligen Handlungsbedarf erkennen. Die Planung von weiteren Verbesserungsmaßnahmen wird indessen heiminterne Abklärungen erfordern.