

Bewohnerzufriedenheit im Alters-/Pflegeheim Auswertung

Kapitel 3

EXTERNER VERGLEICH DER RESULTATE

(Darstellung mit integriertem Längsschnitt ab der zweiten Messung)

In diesem Kapitel werden die Resultate in einem externen Vergleich mit anderen messenden Heimen dargestellt. Dieses Kapitel gliedert sich in folgende Abschnitte:

- Soziodemographie
- Detailauswertung (inkl. Längsschnitt ab 2. Messung)

Die in den Auswertungsgrafiken und Auswertungstabellen beschriebenen Messgrößen und Begriffe wurden in Kapitel I ausführlich beschrieben.

Bei den Darstellungen der **soziodemographischen Angaben** werden jeweils die Werte Ihres Heims sowie die Durchschnittswerte aller teilnehmenden Heime aufgeführt. Einerseits können Sie mit Hilfe dieser Darstellungen die Zusammensetzung Ihrer ‚Stichprobe‘ mit den Strukturdaten Ihres Heims vergleichen (Entsprechen die in meinem Heim befragten Bewohner in Bezug auf die Hintergrundvariablen meinem gängigen Bewohnerkollektiv?). Andererseits wird Ihr Kollektiv mit dem Kollektiv aller messenden Heime bezüglich der Hintergrundvariablen verglichen (Entsprechen die in meinem Heim befragten Bewohner in Bezug auf die Hintergrundvariablen einem gängigen Bewohnerkollektiv? Entspricht beispielsweise die Altersverteilung der Bewohner in meinem Heim der aller anderen Heime?).

Ab der zweiten Teilnahme erstellen wir einen Längsschnittvergleich. Die Werte früherer Messungen werden als Säulen hinter den aktuellen Werten in die Auswertungen aller Fragen (externes Benchmarking) integriert.

Bewohnerzufriedenheit Alters-/Pflegeheim Befragung 2023

*Auswertung
für*

Wohn- und Pflegeheim Boden, Trogen

Vergleichsebene :

Ganzes Heim

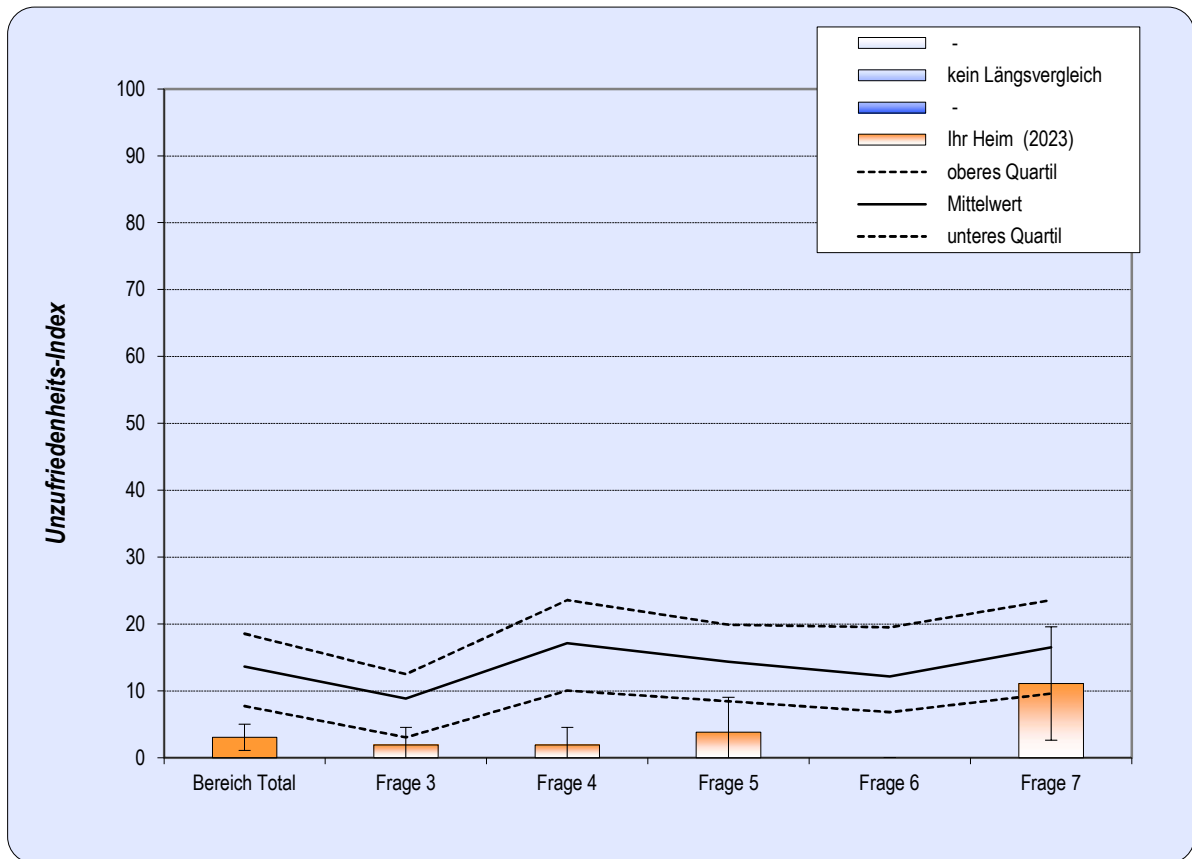
Vergleich zwischen 19 Heimen

Längsvergleich :

kein Längsvergleich

Unzufriedenheits-Index

Betreuung durch Personal



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

Betreuung durch Personal		Bereich Total	Frage 3	Frage 4	Frage 5	Frage 6	Frage 7
Wert für Ihr Heim		3.1	1.9	1.9	3.8	0.0	11.1
Mittelwert aller Heime in der Auswertung		13.6	8.9	17.2	14.4	12.1	16.5
oberes Quartil		18.6	12.5	23.6	19.9	19.5	23.6
unteres Quartil		7.7	3.1	10.0	8.5	6.8	9.6
Vertrauensintervall (80 %)	+ / -	2.0	2.6	2.6	5.2	0.0	8.5
Standardabweichung		5.2	6.9	6.9	13.9	0.0	18.2
Anzahl Angaben (für Ihr Heim)		13	13	13	13	11	9
Längsvergleich	-						
	-						
	-						

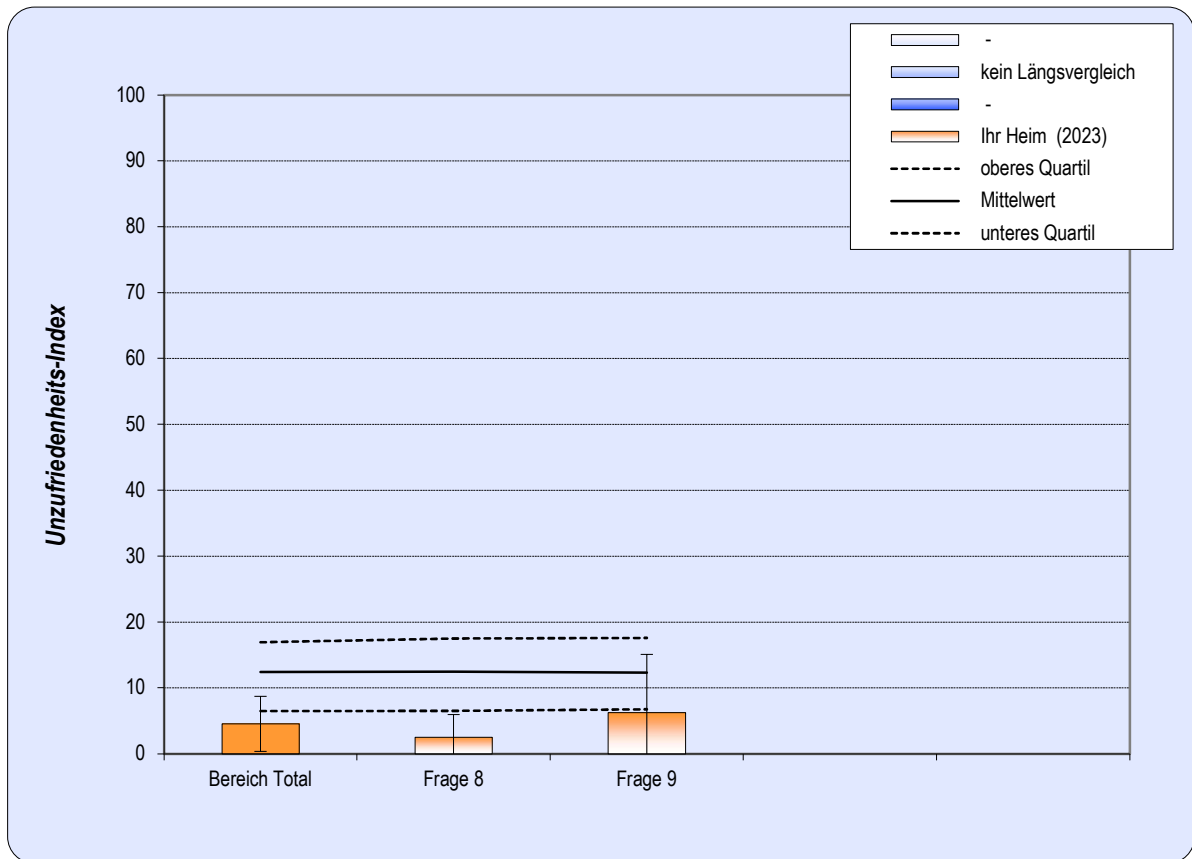
Betreuung durch Personal

Bereich Total

- Frage 3 Ist das Personal freundlich und hilfsbereit?
- Frage 4 Nimmt sich das Personal ausreichend Zeit für Sie?
- Frage 5 Geht das Personal auf Ihre Bedürfnisse ein?
- Frage 6 Nimmt das Personal auf Ihre Privatsphäre Rücksicht?
- Frage 7 Werden Ihre Anregungen und Reklamationen vom Personal ernst genommen?

Unzufriedenheits-Index

Pflege



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

	Pflege					
	Bereich Total	Frage 8	Frage 9			
Wert für Ihr Heim	4.5	2.5	6.3			
Mittelwert aller Heime in der Auswertung	12.4	12.5	12.3			
oberes Quartil	16.9	17.5	17.6			
unteres Quartil	6.5	6.5	6.8			
Vertrauensintervall (80 %) + / -	4.2	3.5	8.8			
Standardabweichung	10.1	7.9	17.7			
Anzahl Angaben (für Ihr Heim)	11	10	8			
Längsvergleich	-					
	-					
	-					

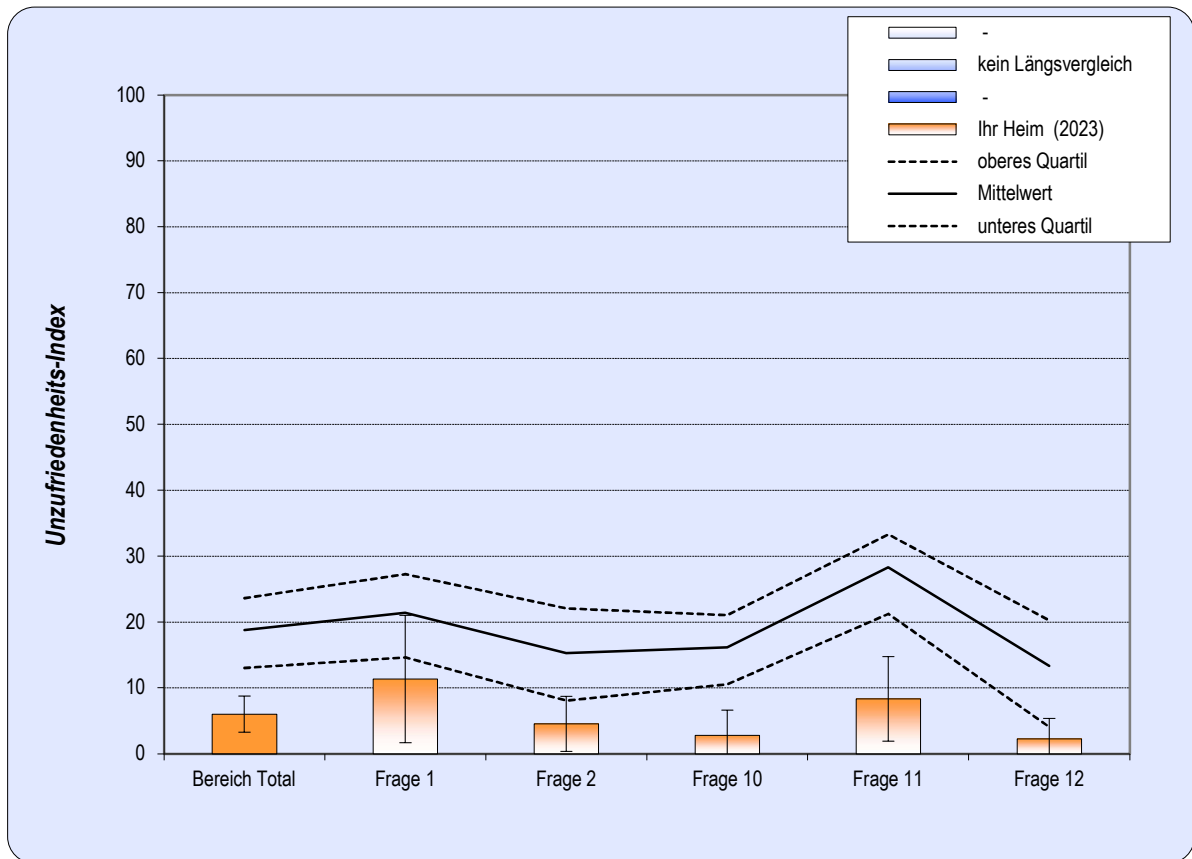
Pflege

Bereich Total

Frage 8 Wenn Sie aus gesundheitlichen Gründen Pflege brauchen, sind Sie zufrieden mit der Betreuung?

Frage 9 Wie gut wird Ihnen bei gesundheitlichen Problemen (z.B. Schmerzen) vom Personal geholfen?

Unzufriedenheits-Index Organisation



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

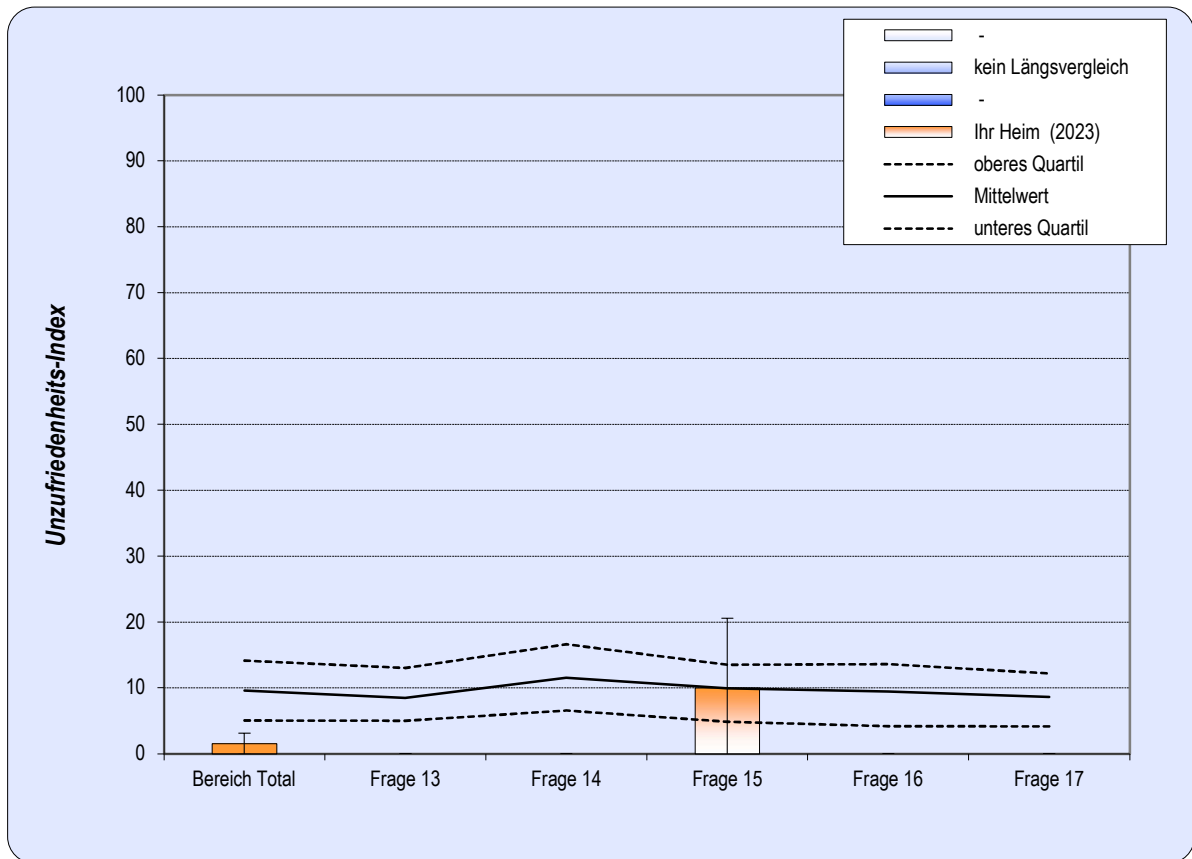
	Organisation	Frage 1	Frage 2	Frage 10	Frage 11	Frage 12
	Bereich Total					
Wert für Ihr Heim	6.0	11.4	4.5	2.8	8.3	2.3
Mittelwert aller Heime in der Auswertung	18.7	21.4	15.2	16.1	28.3	13.4
oberes Quartil	23.6	27.3	22.1	21.0	33.3	20.2
unteres Quartil	13.0	14.6	8.1	10.6	21.2	4.1
Vertrauensintervall (80 %) + / -	2.7	9.7	4.2	3.9	6.4	3.1
Standardabweichung	6.6	23.4	10.1	8.3	16.3	7.5
Anzahl Angaben (für Ihr Heim)	11	11	11	9	12	11
Längsvergleich	-					
	-					
	-					

Organisation

Bereich Total

- Frage 1 Wie werden Sie vom Personal über den Alltag im Alters-/Pflegeheim informiert?
- Frage 2 Können Sie Ihren Tagesablauf im Alters-/Pflegeheim nach Ihren Bedürfnissen gestalten?
- Frage 10 Wie gut arbeitet Ihrer Meinung nach das Personal zusammen?
- Frage 11 Haben Sie den Eindruck, dass das Personal genügend Zeit hat, seine Arbeit gut zu erledigen?
- Frage 12 Empfinden Sie den Schichtwechsel beim Personal als störend?

Unzufriedenheits-Index Zimmer/Wohnbereich



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

Zimmer/Wohnbereich		Bereich Total	Frage 13	Frage 14	Frage 15	Frage 16	Frage 17
Wert für Ihr Heim		1.5	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0
Mittelwert aller Heime in der Auswertung		9.6	8.5	11.5	9.9	9.4	8.6
oberes Quartil		14.2	13.0	16.6	13.5	13.6	12.2
unteres Quartil		5.0	5.0	6.6	4.9	4.2	4.2
Vertrauensintervall (80 %)	+ / -	1.6	0.0	0.0	10.6	0.0	0.0
Standardabweichung		4.3	0.0	0.0	24.2	0.0	0.0
Anzahl Angaben (für Ihr Heim)		13	13	12	10	13	13
Längsvergleich	-						
	-						
	-						

Zimmer/Wohnbereich

Bereich Total

Frage 13 Gefällt Ihnen Ihr Zimmer/Ihre Wohnung?

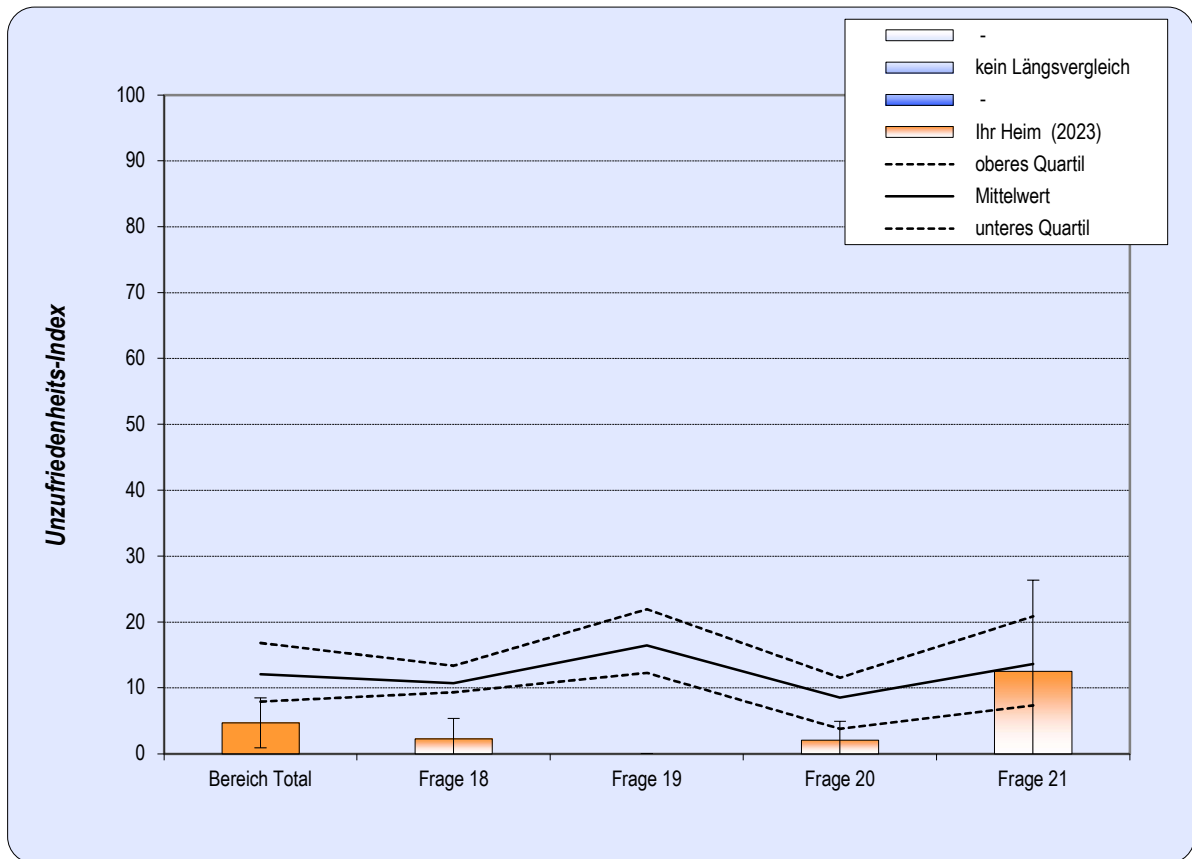
Frage 14 Ist Ihr Zimmer/Ihre Wohnung in jeder Hinsicht praktisch und Ihren Wünschen entsprechend ausgestattet?

Frage 15 Können Sie Ihr Zimmer/Ihre Wohnung genügend mitgestalten?

Frage 16 Sind Sie mit der Reinigung Ihres Wohnbereiches zufrieden?

Frage 17 Sind Sie mit der Reinigung von WC, Dusche und/oder Bad zufrieden?

Unzufriedenheits-Index Öffentlicher Raum



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

	Öffentlicher Raum				
	Bereich Total	Frage 18	Frage 19	Frage 20	Frage 21
Wert für Ihr Heim	4.7	2.3	0.0	2.1	12.5
Mittelwert aller Heime in der Auswertung	12.0	10.7	16.4	8.5	13.6
oberes Quartil	16.8	13.3	21.9	11.6	20.8
unteres Quartil	7.9	9.3	12.3	3.8	7.4
Vertrauensintervall (80 %) + / -	3.8	3.1	0.0	2.8	13.9
Standardabweichung	9.7	7.5	0.0	7.2	31.7
Anzahl Angaben (für Ihr Heim)	12	11	12	12	10
Längsvergleich	-				
	-				
	-				

Öffentlicher Raum

Bereich Total

Frage 18 Ist die Einrichtung der öffentlichen Räume freundlich und angenehm (z.B. Aufenthaltsraum, Speisesaal)?

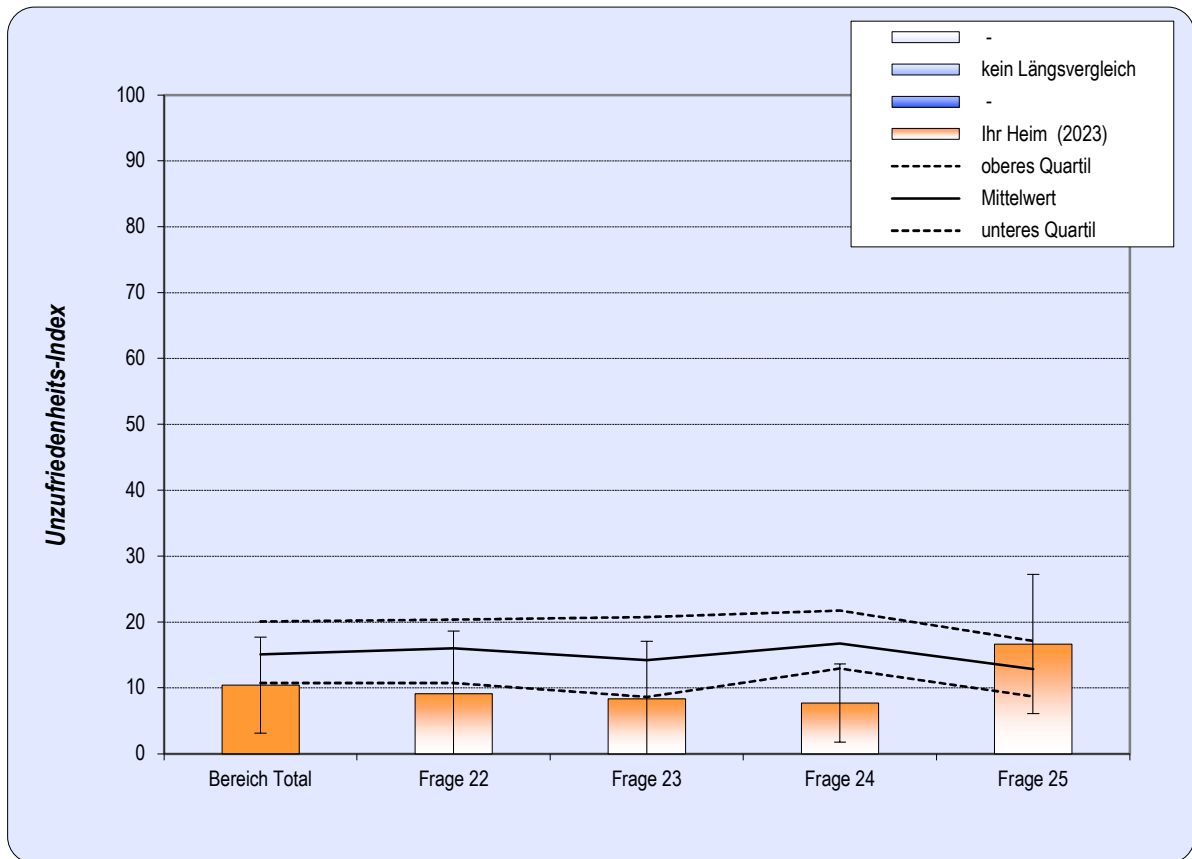
Frage 19 Fühlen Sie sich im Umgang mit Ihren Mitbewohnern wohl?

Frage 20 Wie gefällt Ihnen die Umgebung des Alters-/Pfleheims?

Frage 21 Wie ist das Zusammenleben zwischen Rauchern und Nichtrauchern für Sie?

Unzufriedenheits-Index

Essen



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

	Essen				
	Bereich Total	Frage 22	Frage 23	Frage 24	Frage 25
Wert für Ihr Heim	10.4	9.1	8.3	7.7	16.7
Mittelwert aller Heime in der Auswertung	15.1	16.0	14.2	16.7	12.8
oberes Quartil	20.1	20.4	20.7	21.7	17.1
unteres Quartil	10.8	10.7	8.6	12.9	8.7
Vertrauensintervall (80 %) + / -	7.3	9.6	8.7	5.9	10.6
Standardabweichung	18.5	23.1	22.2	15.8	26.8
Anzahl Angaben (für Ihr Heim)	12	11	12	13	12
Längsvergleich	-				
	-				
	-				

Essen

Bereich Total

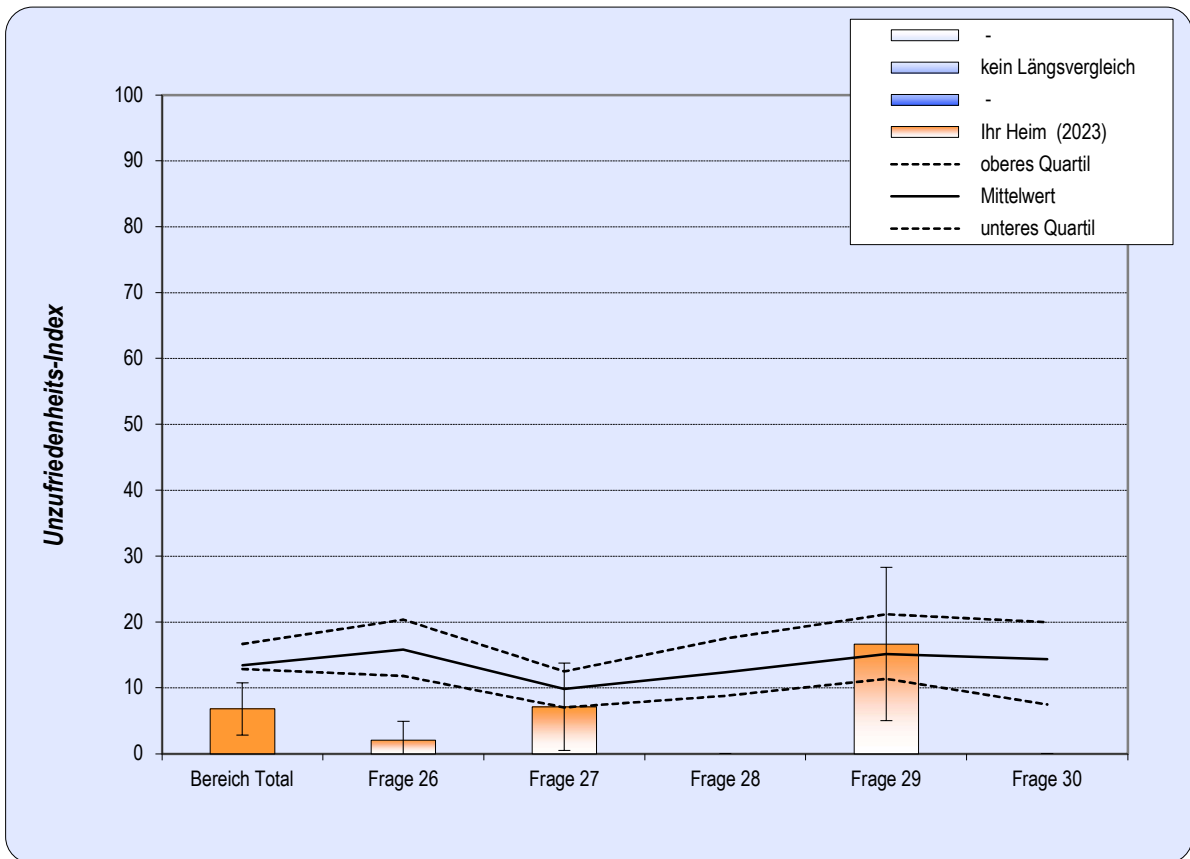
Frage 22 Entspricht die Auswahl des Essens und der Getränke Ihren Bedürfnissen?

Frage 23 Ist das Essen abwechslungsreich?

Frage 24 Wie schmeckt Ihnen das Essen im Allgemeinen?

Frage 25 Sind Sie mit den zusätzlichen Verpflegungsmöglichkeiten für Sie und Ihre Besucher zufrieden?

Unzufriedenheits-Index Angebote/Leistungen



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

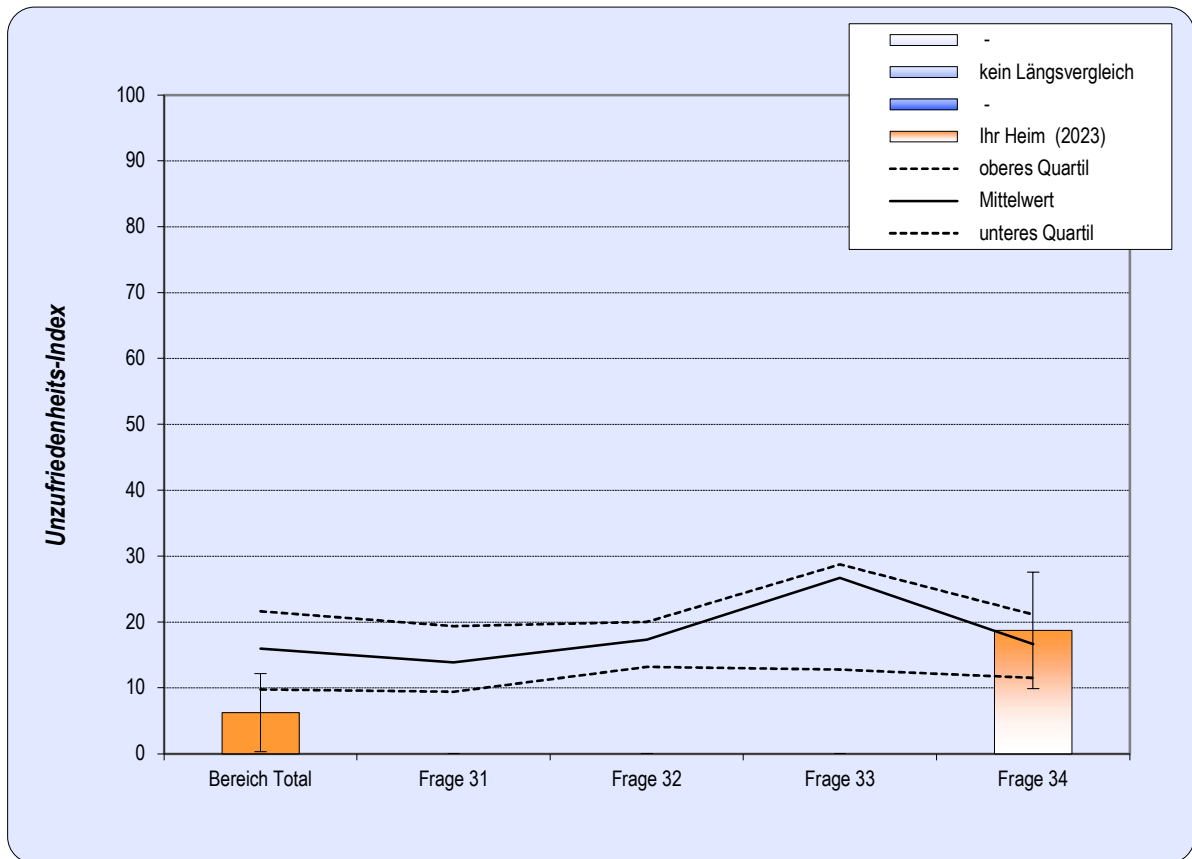
Angebote/Leistungen		Bereich Total	Frage 26	Frage 27	Frage 28	Frage 29	Frage 30
Wert für Ihr Heim		6.8	2.1	7.1	0.0	16.7	0.0
Mittelwert aller Heime in der Auswertung		13.4	15.8	9.8	12.3	15.1	14.4
oberes Quartil		16.7	20.4	12.5	17.5	21.2	20.0
unteres Quartil		12.9	11.8	7.0	8.8	11.4	7.5
Vertrauensintervall (80 %)	+ / -	4.0	2.8	6.6	0.0	11.6	0.0
Standardabweichung		8.5	7.2	12.2	0.0	25.0	0.0
Anzahl Angaben (für Ihr Heim)		9	12	7	10	9	8
Längsvergleich	-						
	-						
	-						

Angebote/Leistungen

Bereich Total

- Frage 26 Wie zufrieden sind Sie mit den Dienstleistungen der Wäscherei?
- Frage 27 Wie zufrieden sind Sie mit den Dienstleistungen des Empfangs/der Réception?
- Frage 28 Wie beurteilen Sie das Angebot der Körperpflege (z.B. Coiffeur, medizinische Fusspflege)?
- Frage 29 Wie beurteilen Sie das kulturelle Angebot und die Freizeitgestaltung im Alters-/Pfleheim?
- Frage 30 Wie zufrieden sind Sie mit der Seelsorge (durch die Kirche) im Alters-/Pfleheim?

Unzufriedenheits-Index Therapien/Arzt



Grafik : Unzufriedenheits-Index (0 = max. Zufriedenheit ; 100 = max. Unzufriedenheit)

	Therapien/Arzt	Frage 31	Frage 32	Frage 33	Frage 34
	Bereich Total				
Wert für Ihr Heim	6.3	*	0.0	*	18.8
Mittelwert aller Heime in der Auswertung	16.0	13.9	17.3	26.7	16.6
oberes Quartil	21.7	19.4	20.0	28.8	21.1
unteres Quartil	9.8	9.4	13.2	12.8	11.5
Vertrauensintervall (80 %) + / -	5.9	*	0.0	*	8.8
Standardabweichung	7.2	*	0.0	*	17.7
Anzahl Angaben (für Ihr Heim)	4	2	6	0	8
Längsvergleich	-				
	-				
	-				

* Bei weniger als 5 Antworten werden zur Wahrung der Anonymität der Antwortenden die einzelnen Fragen nicht mehr ausgewertet.

Therapien/Arzt

Bereich Total

Frage 31 Wie zufrieden sind Sie mit der Physiotherapie?

Frage 32 Wie zufrieden sind Sie mit der Aktivierungstherapie?

Frage 33 Wie zufrieden sind Sie mit der Ergotherapie?

Frage 34 Wie zufrieden sind Sie mit der ärztlichen Betreuung?

Zusatzfrage

Mit Preis-Leistungsverhältnis zufrieden?



Grafik : Häufigkeitsverteilung der Antworten

	Antwort 1 ja, völlig	Antwort 2 eher ja	Antwort 3 mittel	Antwort 4 eher nein	Antwort 5 nein, gar nicht	Total Zusatzfrage
Wert für Ihr Heim	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Mittelwert aller Heime in der Auswertung	36.1%	37.0%	18.8%	4.7%	3.4%	100.0%
oberes Quartil	42.6%	43.8%	24.3%	7.0%	6.1%	
unteres Quartil	20.8%	29.6%	9.8%	0.0%	0.0%	
Anzahl Angaben (für Ihr Heim)	7	1	0	0	0	8

Zusatzfrage

Sind Sie mit dem Preis-Leistungsverhältnis im Alters- und Pflegeheim zufrieden?

Antwort 1 ja, völlig

Antwort 2 eher ja

Antwort 3 mittel

Antwort 4 eher nein

Antwort 5 nein, gar nicht

Schlussfrage

Fühlen Sie sich im Alters- und Pflegeheim wohl?



Grafik : Häufigkeitsverteilung der Antworten

	Antwort 1 ja, völlig	Antwort 2 ziemlich	Antwort 3 eher nicht	Antwort 4 nein, gar nicht	Total Schlussfrage
Wert für Ihr Heim	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Mittelwert aller Heime in der Auswertung	68.4%	27.6%	3.4%	0.6%	100.0%
oberes Quartil	75.8%	41.0%	5.8%	0.0%	
unteres Quartil	54.9%	20.4%	0.0%	0.0%	
Anzahl Angaben (für Ihr Heim)	13	0	0	0	13

Schlussfrage

Fühlen Sie sich im Alters- und Pflegeheim wohl?

Antwort 1 ja, völlig

Antwort 2 ziemlich

Antwort 3 eher nicht

Antwort 4 nein, gar nicht