

Auswertung der Umfrage

„Ihre Meinung
ist uns wichtig“

im Seniorenheim Bischofshofen

Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit und Marketing
Mag. Ingrid Strauß, März 2005

Befragung im Seniorenheim Bischofshofen

ERGEBNISSE

Allgemeines

Ein gut funktionierendes Qualitätsmanagement ist in Alten- und Seniorenheimen ein unverzichtbares Kriterium. Kundenorientierung sowohl intern als auch extern ist dabei besonders wichtig und trägt wesentlich zur positiven Positionierung bei. Voraussetzung dabei ist sowohl die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner als auch der Angehörigen und der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu kennen.

Die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner und der Angehörigen wurde im August 2004 mittels Fragebogen abgefragt. Der Zeitpunkt für die Befragung war bewusst gewählt: Der Leiter des Seniorenheimes Paulus Gschwandtl war erst seit kurzer Zeit im Amt. Zudem befindet sich das Haus durch den Neubau in einer einschneidenden Umbruchphase. Die Befragung war so angelegt, dass gezielt Verbesserungsansätze ausgemacht und diese sowohl für das interne als auch externe Qualitätsmanagement genutzt werden können.

Ziel und Durchführung der Befragung

Ziel der Befragung war die Erhebung des Ist-Zustandes. Aufgrund der Umfrageergebnisse sollten Verbesserungsmöglichkeiten überprüft werden, die sowohl beim Qualitätsmanagement als auch bei der Neugestaltung des Heimes einfließen sollten. Im Fragebogen wurden alle Arbeitsbereiche des Seniorenheimes berücksichtigt. Fragen zur Verwaltung und Heimleitung wurden ebenso gestellt wie zu Pflege, Animation, Küche, Reinigung und Wäscherei. Aufgrund des Neubaus wird auf die Bewertung der Räumlichkeiten weitgehend verzichtet. Bei der Gestaltung des Fragebogens wurde auf eine große Schrift gute Lesbarkeit geachtet. Die Ausarbeitung des Fragebogens und Dokumentation der Ergebnisse erfolgte durch Mag. Ingrid Strauß von der Stelle für Öffentlichkeitsarbeit und Marketing.

Informationspolitik

Vor der Durchführung der Befragung wurden alle MitarbeiterInnen, die Personalvertretung sowie der Stadtrat von der Vorgangsweise und über den Inhalt des Fragebogens informiert. Anregungen wurden bei der Formulierung des Fragebogens aufgenommen. Sowohl die Personalvertretung als auch die MitarbeiterInnen des Seniorenheimes und die Gemeindevertretung erhalten einen Bericht über die Ergebnisse. In der medialen Berichterstattung werden die Ergebnisse bzw. bereits geplante Maßnahmen im Sinne einer noch besseren Kundenorientierung kommuniziert.

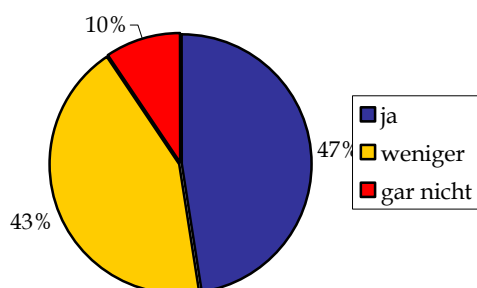
Die Meinung der Angehörigen

Mit der Befragung der Angehörigen und BewohnerInnen wurde zeitgleich begonnen. Der Fragebogen wurde an alle Angehörige bzw. die gesetzlichen BetreuerInnen samt einem ausreichend frankierten und an das Seniorenheim adressierten Kuvert verschickt. In einem Begleitschreiben wurden die Ziele der Befragung erläutert. Die Antwortfrist betrug zwei Wochen. Von den 63 ausgesandten Fragebögen an die Angehörigen wurden 25 retourniert. Auf den meisten Fragebögen wurde nur ein Teil der Fragen beantwortet. Es wurden jedoch zu allen Bereichen Stellungnahmen abgegeben.

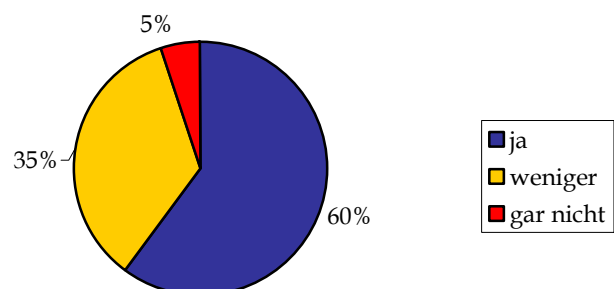
Allgemeines

Die Information bei der Aufnahme, die Berücksichtigung individueller Wünsche, Infrastruktur, Service und ärztliche Betreuung werden von den Angehörigen mehrheitlich sehr positiv beurteilt. Möglichkeiten zur Verbesserung liegen beim Umgang mit Beschwerden und der Weiterleitung von Informationen über Veränderungen im Haus.

Ich werde über Veränderungen im Haus ausreichend informiert



Beschwerden und Verbesserungsvorschläge werden ernst genommen



Dennoch fiel auch in diesen beiden Bereichen die Bewertung sehr positiv aus: Über Veränderungen im Haus fühlen sich 47 Prozent sehr gut, 43 weniger und zehn Prozent gar nicht informiert. Bei Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen fühlen sich 60 Prozent sehr, 35 Prozent weniger und fünf Prozent gar nicht ernst genommen. Bei allen anderen allgemeinen Fragen liegt die Zufriedenheit im Schnitt zwischen 78 und 95 Prozent.

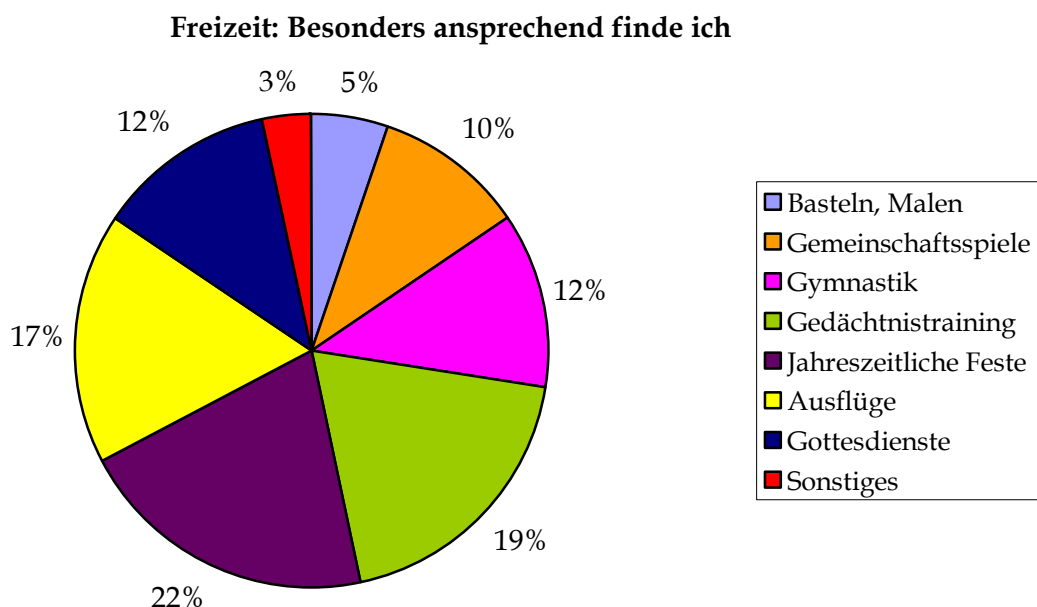
Die Leistungen der **Verwaltung** beurteilen die Angehörigen weitgehend positiv. Hier liegt die Zufriedenheit zwischen 78 und 90 Prozent. Für 61 Prozent sind die Ansprechpersonen in der Verwaltung sehr gut, für 28 Prozent gut und für elf Prozent sehr schwierig erreichbar.

Der Zufriedenheitsgrad mit der **Reinigung** und **Wäscherei** ist sehr hoch. Alle Fragen erhalten die Bestbewertung zwischen 90 und 100 Prozent. Auch darüber, dass die persönlichen Gegenstände mit Sorgfalt und Diskretion behandelt werden sind sich alle einig.

Die Angehörigen sehen die Bewohnerinnen und Bewohner von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sehr gut betreut. 86 Prozent sind dieser Meinung. Den MitarbeiterInnen der **Pflege** wird eine hohe Kompetenz und Einfühlungsvermögen attestiert. Allerdings wird aus der Befragung auch deutlich, dass im täglichen Pflegeablauf nur wenig Zeit für persönliche Gespräche bleibt: 43 Prozent der Befragten sind dieser Meinung.

Die **Küche** im Seniorenheim wird sehr positiv bewertet. Das Essen schmeckt gut und abwechslungsreich, die Zusammenstellung der Menüs wird hervorgehoben und das Entgegenkommen des Küchenpersonals mit der Note sehr gut bewertet. Auch über die Essenszeiten und die Freundlichkeit der Bedienung herrscht Zufriedenheit.

Aus Sicht der Angehörigen verfügt die überwiegende Mehrheit der BewohnerInnen über gute Kontaktmöglichkeiten. Die wöchentlichen **Aktivitäten** und **Angebote** werden als interessant bewertet und die Feste und Feiern als auf die Bedürfnisse der BewohnerInnen abgestimmt empfunden. Auch das Freizeitangebot ist allen bekannt. Als besonders ansprechend werden die jahreszeitlichen Feste (22 Prozent), Gedächtnistraining (19 Prozent), Ausflüge (17 Prozent) bewertet. Unter Sonstiges werden noch die „Abhaltung von Singstunden“ und „Baden gehen“ vorgeschlagen. Auch das seelsorgerische Angebot wird mit 74 Prozent sehr positiv gesehen.



Mit dem **Angebot des Seniorenheimes** sind 89 Prozent der Angehörigen sehr und elf Prozent weniger zufrieden. Das Seniorenheim weiterempfehlen würden 82 Prozent. Der Herausgabe einer eigenen **Seniorenheimzeitung** würden 70 Prozent positiv und 18 Prozent weniger positiv gegenüber. Zwölf Prozent lehnen die Herausgabe eines eigenen Mediums ab. 57 Prozent der Angehörigen würden die **Einrichtung eines Bewohnerbeirates** begrüßen. 36 Prozent stehen dem skeptisch gegenüber, sieben Prozent sind dagegen.

Am besten gefällt den Angehörigen im Seniorenheim die gute Betreuung, das Essen und die Beschäftigungsmöglichkeiten. Die Freundlichkeit des gesamten Personals und die gute ärztliche und pflegerische Betreuung werden lobend hervorgehoben. Auch die Animation, die Parkanlage und die Tiere werden positiv bewertet. Der Bau ist für die Angehörigen nicht mehr zeitgemäß. Diese Frage, so eine Stellungnahme, wird sich mit dem Neubau erledigen.

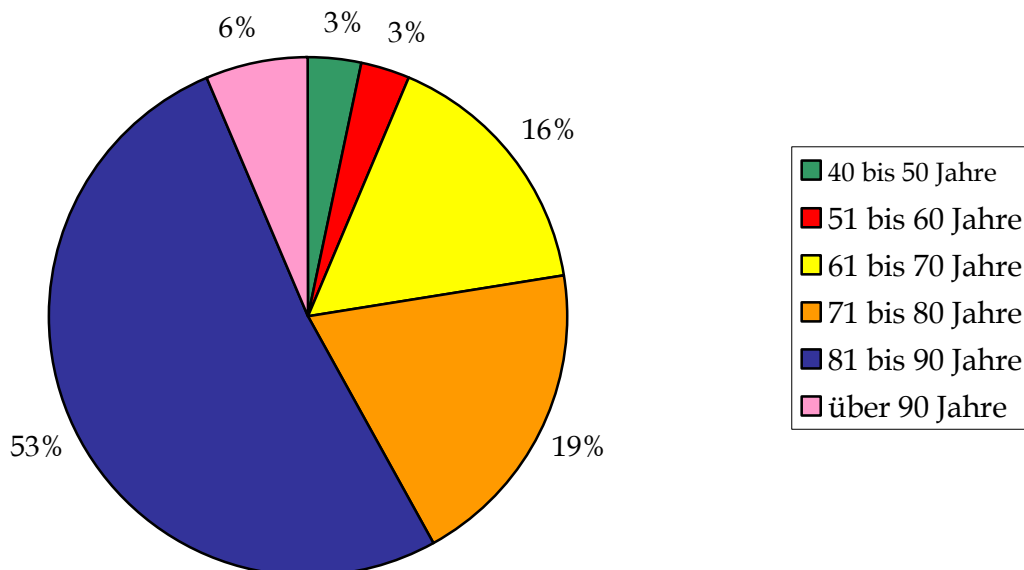
Wenn die Angehörigen das neue Seniorenheim mitgestalten könnten würden sie

- eine Rampe oder Lift auf den Gaisberg bauen
- Spaziergänge oder Friedhofsbesuche mit dem Rollstuhl ermöglichen
- eine Therapiestation für alle Bedürfnisse schaffen
- die Aktivitäten im Freien mit Kindern, Jugendlichen, Tieren und den Kräutergarten weiter ausbauen
- eine andere Dienstenteilung anregen, da der rasche Wechsel des Personals Verwirrung bringt und den Aufbau einer Beziehung schwierig macht
- freundliche Balkone, eine schöne Gartenlaube, kommunikative und einladende Gemeinschafts- und Bewegungsräume schaffen

Die Meinung der Bewohnerinnen und Bewohner

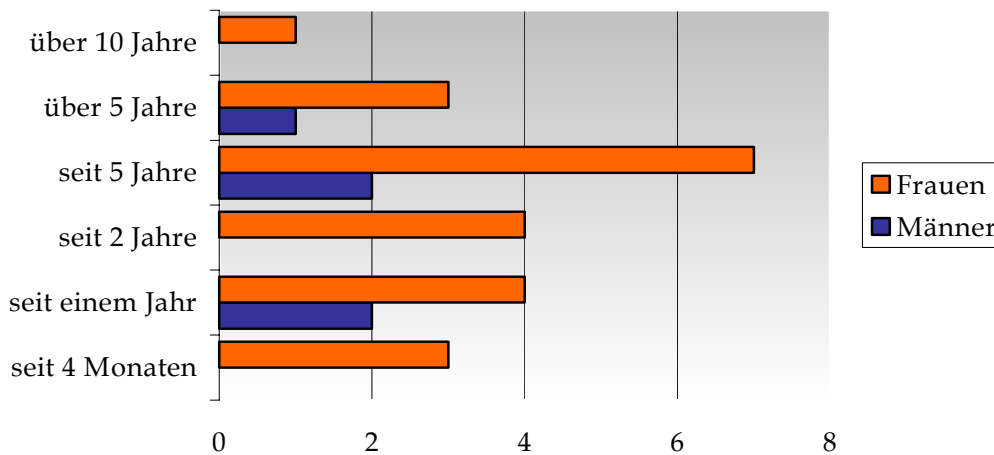
Die Befragung aller Bewohnerinnen und Bewohner erfolgte innerhalb von drei Tagen durch einen externen Praktikanten, der in Interviewtechnik geschult war. Insgesamt wurden 24 Bewohnerinnen und sieben Bewohner befragt. Bei den Frauen ist der Großteil der Befragten (54 Prozent) zwischen 81 und 90 Jahre alt. Bei den Männern sind je zwei Befragte zwischen 61 und 70 bzw. 71 und 80 Jahre. Drei Männer fallen in die Altersgruppe 81 bis 90 Jahre.

Alter der befragten Bewohnerinnen und Bewohner



Die meisten der befragten Bewohnerinnen und Bewohner leben bereits seit fünf Jahren im Seniorenheim. Ein Aufenthalt im Seniorenheim von über fünf bzw. über zehn Jahren ist eher die Ausnahme.

Ich lebe seit ... im Seniorenheim Bischofshofen



Allgemeines: Insgesamt fühlen sich die Bewohnerinnen und Bewohner im Seniorenheim sehr wohl. Bei den meisten wurde bei der Einrichtung des Zimmers auf persönliche Wünsche eingegangen. Auch die Gestaltung des Heimes, das Raumklima, der Service, die ärztliche Betreuung werden sehr positiv bewertet. Bei der Einbringung von Beschwerden und Vorschlägen fühlen sie sich großteils ernst genommen. Mit der Information bei der Aufnahme in das Heim zeigen sich die befragten Männer unzufriedener als die Frauen.

Mit den Leistungen der **Verwaltung** sind alle zufrieden. Die finanziellen Belange werden sorgfältig und mit großer Sachkenntnis erledigt. Die Mitarbeiter sind freundlich und nehmen sich der Anliegen der Seniorinnen und Senioren an. Die Befragten attestieren der Verwaltung auch eine gute telefonische Erreichbarkeit.

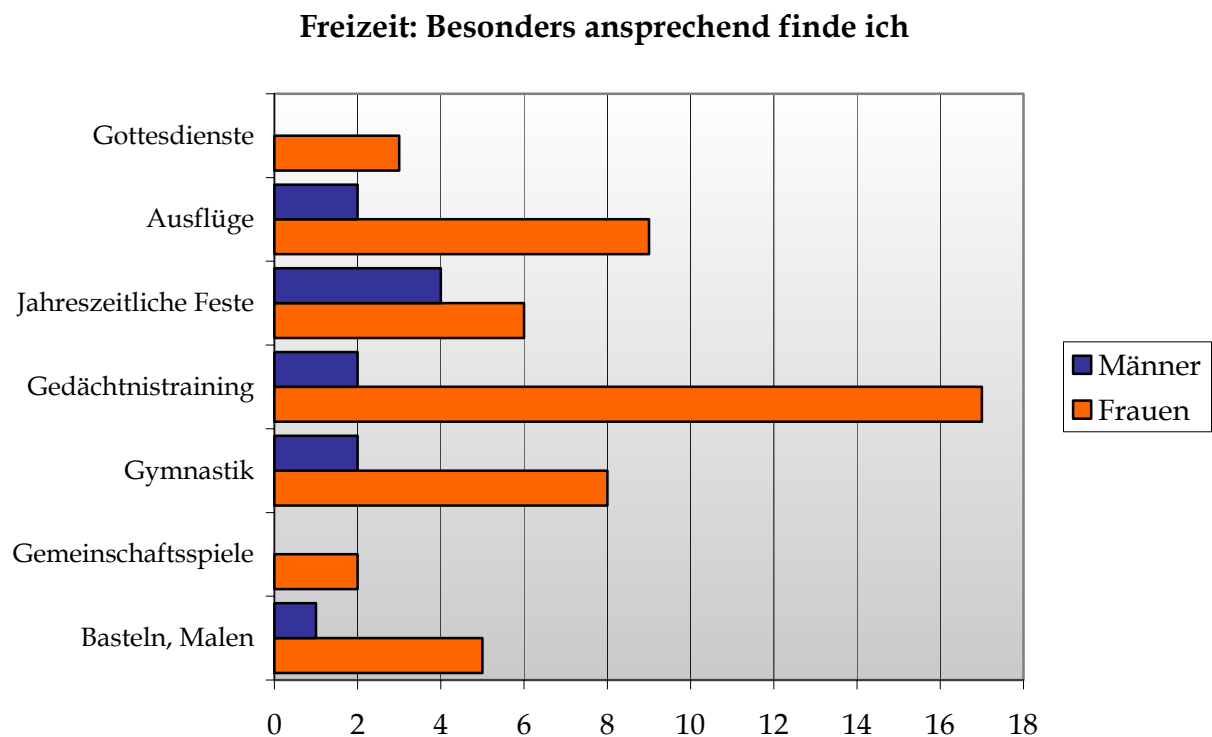
Die **Reinigung** und **Wäscherei** wird von den Männern ausschließlich mit Bestnote bewertet. Auch die Frauen zeigen sich sehr zufrieden. Sowohl die Sauberkeit im gesamten Haus als auch in den Zimmern entspricht den Vorstellungen. Die persönlichen Gegenstände sehen alle mit großer Sorgfalt und Diskretion behandelt. Auch die Erledigung der Wäsche erfolgt zur vollen Zufriedenheit.

Die Heimbewohnerinnen und -bewohner fühlen sich von der **Pflege** sehr gut betreut. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind kompetent, gut ausgebildet, freundlich und zuvorkommend, gut erreichbar und nehmen großteils auf den persönlichen Tagesablauf der BewohnerInnen Rücksicht. Auch über die Abläufe in der Pflege fühlen sich die Befragten gut informiert.

Mit der **Küche** ist die überwiegende Mehrheit der Befragten sehr zufrieden. Sowohl die Sauberkeit bei der Speisenausgabe als auch die Zusammenstellung der Menüs und das Eingehen auf persönliche Wünsche werden sehr positiv bewertet. Die

vorgegebenen Essenszeiten stoßen großteils auf Zustimmung. Auch die Bedienung ist freundlich und hilfsbereit.

Die **Aktivitäten** und **Angeboten** im Seniorenheim werden sehr gut aufgenommen. Alle Befragten sehen gute Kontaktmöglichkeiten mit den Mitbewohnerinnen und -bewohnern. Die wöchentlichen Aktivitäten werden großteils als interessant und abwechslungsreich eingestuft. Über das Freizeitangebot fühlen sich alle sehr gut informiert. Am besten aufgenommen wird das Gedächtnistraining gefolgt von Ausflügen und jahreszeitlichen Festen. Das seelsorgerische Angebot entspricht den Vorstellungen.



Insgesamt sind die Befragten mit dem **Angebot im Seniorenheim** sehr zufrieden. Nahezu alle würden das Seniorenheim Bekannten weiterempfehlen. Die Herausgabe einer eigenen **Seniorenheimzeitung** wird von 42 Prozent befürwortet. 21 Prozent können sich für dieses Projekt weniger begeistern, 37 Prozent lehnen die Herausgabe eines derartigen Mediums überhaupt ab. Auch über die Einrichtung eines **BewohnerInnenbeirates** sind die Seniorinnen und Senioren geteilter Meinung: Diese Einrichtung würde von 36 Prozent begrüßt werden. 35 Prozent stehen dieser Möglichkeit kritisch gegenüber und von 29 Prozent wird die Installierung eines BewohnerInnenbeirates abgelehnt.

Von den Befragten besonders hervorgehoben werden die gute Betreuung, die Freundlichkeit der MitarbeiterInnen, die Achtung, die dem einzelnen entgegengebracht wird sowie die netten MitbewohnerInnen. Auch dass Verwandte in Besprechungen eingebunden werden, wird sehr positiv gesehen. Am meisten ärgern sich die BewohnerInnen darüber, dass die Pflege teilweise überlastet, das Schlafen im Sommer aufgrund der Hitze sehr schwierig ist und die Zimmer relativ klein sind.

Zusammenfassung

Die Befragung im Seniorenheim Bischofshofen fiel sowohl unter den Angehörigen als auch Bewohnerinnen und Bewohnern sehr positiv aus. Generell ist festzuhalten, dass das Seniorenheim sowohl in seiner Gesamtheit als auch die einzelnen Bereiche sehr positiv bewertet wird. Die Seniorinnen und Senioren fühlen sich trotz der derzeit herrschenden schwierigen Bedingungen im Heim sehr wohl. Alle Bereiche - ob Pflege, Animation, Verwaltung, Reinigung, Wäscherei oder Küche - erhalten sehr gute Noten. Dem gesamten Personal wird eine hohe Kompetenz in den einzelnen Bereichen und ein freundlicher Umgang mit den Bewohnerinnen und Bewohnern attestiert. Vor allem auch das Freizeitangebot wird von den Befragten sehr gut bewertet. Während die Angehörigen die gemeinsamen Feste als am attraktivsten ansehen, reihen die Bewohnerinnen und Bewohner das Gedächtnistraining an erste Stelle aller Freizeitaktivitäten.

Die Ergebnisse enthalten aber auch einige Anregungen, die weiterverfolgt werden sollten. So wünschen sich die Seniorinnen und Senioren, dass dem Pflegepersonal mehr Zeit für persönliche Gespräche zur Verfügung stehen sollte. U.a. werden die Einrichtung eines Liftes auf den Gaisberg und mehr Aktivitäten im Freien sowie mit Kindern und Jugendlichen angeregt. Neuerungen wie die Einrichtung eines Bewohnerrates oder die Herausgabe einer eigenen Seniorenheimzeitung werden eher kritisch betrachtet.