

ERGEBNISBERICHT (OHNE PERSÖNLICHE KOMMENTARE)

ANGEHÖRIGENBEFRAGUNG



OKTOBER 2023

Inhalt

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary	2
Auf gutem Kurs	2
Potenzial	2
Übersicht und grafische Aufbereitung der Ergebnisse dieser Befragung	3
Ausgangslage	3
Rücklaufquote und Gesamtdurchschnitt der Umfrage	5
Zufriedenheit allgemein.....	7
Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden.....	9
Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen.....	11
Zufriedenheit mit der Pflege.....	13
Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit.....	15
Was sind für Sie die wichtigsten Aspekte in diesem Fragebogen?	16
Gründe für die Wahl des Seniorenzentrum Horn / Wahrscheinlichkeit	18
Weiterempfehlung	20
Anhang: Soziodemografische Daten	21

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary

Auf gutem Kurs

- Herausragend gute Beteiligung von 98 Prozent
- Sehr gute Weiterempfehlungsquote von kumuliert 95 Prozent
- Überdurchschnittlich guter Gesamtdurchschnitt von 8.8 Punkten
- Besonders hoch zufrieden sind die Teilnehmenden mit dem Garten und der Umgebung des Hauses
- Sehr hoch zufrieden sind sie auch mit dem guten Ruf des Seniorenzentrums Horn
- Mit der Grusskultur, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden sind die teilnehmenden Angehörigen ebenfalls sehr hoch zufrieden
- Die fachliche Qualität der Pflege bewerten sie sehr gut
- Ihre Persönlichkeit sehen die Teilnehmenden sehr hoch geachtet

Potenzial

- Das Angebot der Cafeteria erhält nur eine knapp durchschnittliche Punktzahl
- Die Wohnlichkeit des Hauses bewerten die teilnehmenden Angehörigen nur unterdurchschnittlich gut.

Übersicht und grafische Aufbereitung der Ergebnisse dieser Befragung

Ausgangslage

Das Seniorenzentrum Horn, vertreten durch Kurt Schmid, Geschäftsleiter, hat der terzStiftung im August 2022 zum wiederholten Mal (letztmals im Jahr 2020) den Auftrag erteilt, Zufriedenheitsumfragen unter den Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden auszuführen. Der vorliegende Bericht beinhaltet die Ergebnisse der Umfrage unter den Angehörigen von Bewohnenden des Seniorenzentrums Horn, die von August bis September 2023 durchgeführt wurde. Auf Wunsch der Geschäftsleitung wurden in dieser Version die **persönlichen Kommentare** der Teilnehmenden weggelassen.

Im Bericht sowie in den Grafiken werden die Ergebnisse der Umfrage des Seniorenzentrums Horn aus dem Jahr 2023 (blauer Balken) mit den Ergebnissen der vorangegangenen gleichartigen Umfrage des Jahres 2020 (lila Balken) und aller 133 bisher von der terzStiftung ausgeführten Umfragen unter Angehörigen von Bewohnenden von Alters- und Pflegeeinrichtungen in der Schweiz (orangener Balken) verglichen.

Eingangs wird das **Gesamtergebnis** der Umfrage in Textform beschrieben, einschliesslich einer Würdigung der **Teilnahmequote**, gefolgt von einer grafischen Darstellung der Erkenntnisse. Nachfolgend werden für **jede Fragengruppe** die Erkenntnisse in Textform vorgestellt, bevor eine grafische Darstellung der Ergebnisse erfolgt.

Diese Fragengruppen sind

- «Zufriedenheit allgemein»,
- «Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden»,
- «Zufriedenheit mit den Dienstleistungen»,
- «Zufriedenheit mit der Pflege» und
- «Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit».

Konkret wurden die Teilnehmenden in dieser Umfrage gebeten, ihre Zufriedenheit zu jeder Einzelfrage auf einer **Skala von 1 bis 10 Punkten** gemäss folgender Tabelle zu bewerten:

Punktedurchschnitt	Einzelbewertung	Teilnehmende zeigen sich...
9.0 Punkte und mehr	9 und 10 Punkte	sehr hoch zufrieden
8.0 bis 8.9 Punkte	8 Punkte	hoch zufrieden
7.0 bis 7.9 Punkte	7 Punkte	zufrieden
5.0 bis 6.9 Punkte	5 und 6 Punkte	nicht ausreichend hoch zufrieden
1.0 bis 4.9 Punkte	1 bis 4 Punkte	nicht zufrieden / unzufrieden

Ein eigener Abschnitt befasst sich mit den **wichtigsten Aspekten** in diesem Fragebogen.

Weiter erfragt wurde, ob die Teilnehmenden das Seniorenzentrum Horn **weiterempfehlen** würden.

Die **soziodemographischen Daten** der Teilnehmenden bilden den Anhang zu diesem Bericht.

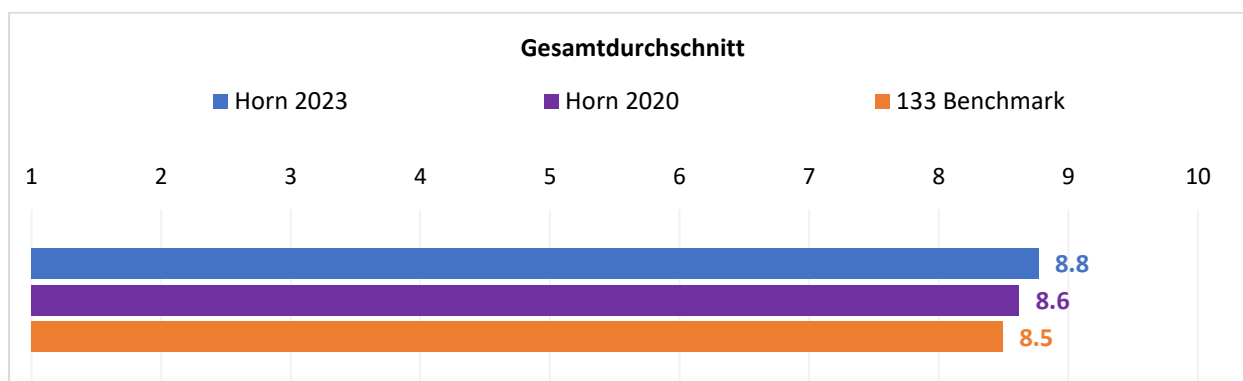
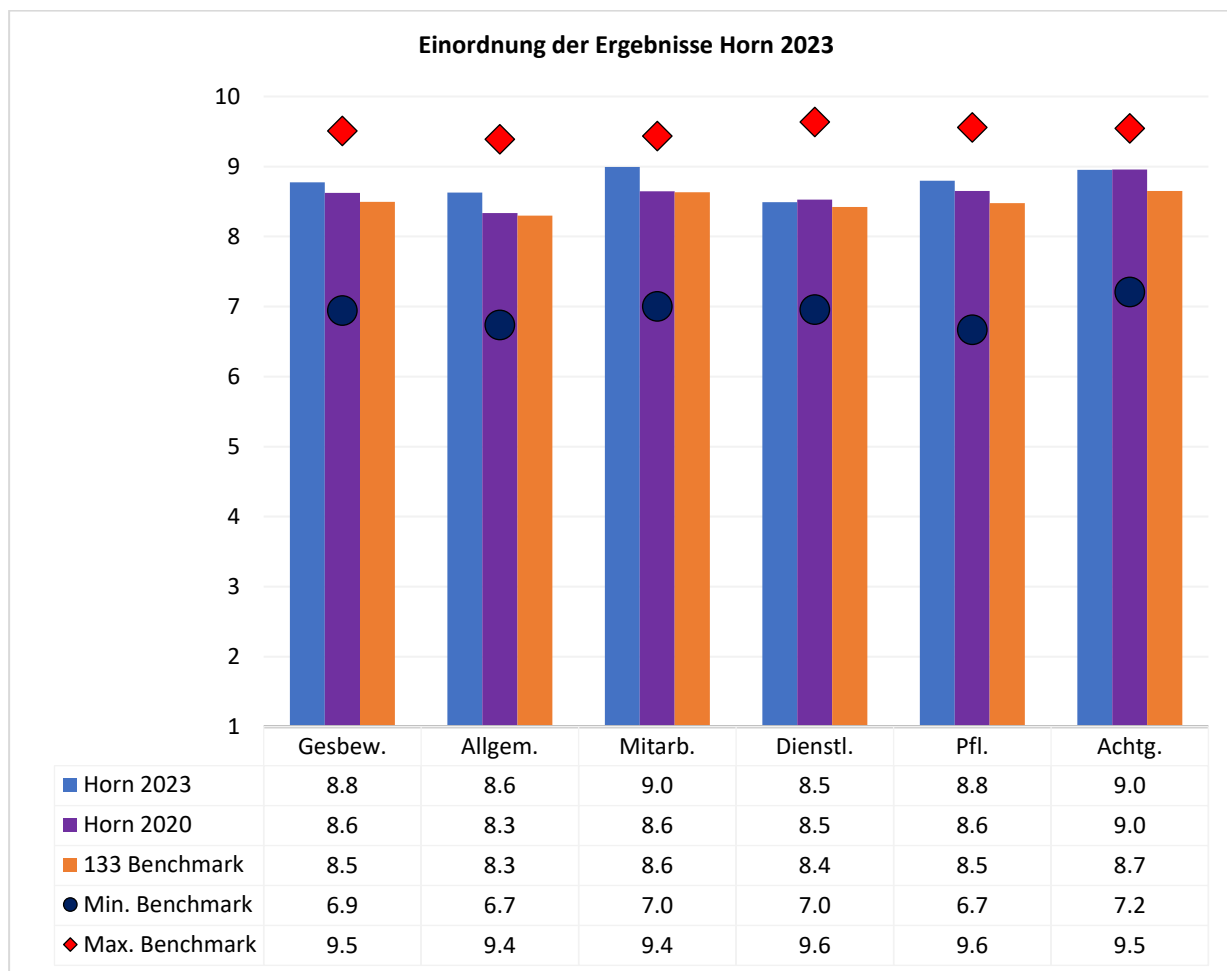
Wir bitten zu beachten, dass die Balken, Säulen oder Tortengrafiken aufgrund von Rundungen unter Umständen nicht immer gleich lang erscheinen oder nicht genau 100% ergeben.

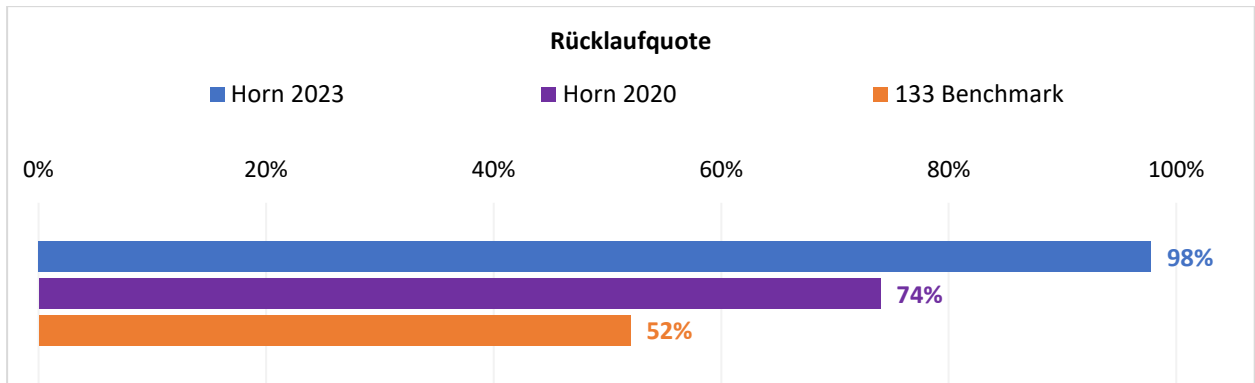
Wird in diesem Bericht ein Punktwert mit den jeweiligen Durchschnittswerten aller bisher durch die terzStiftung durchgeführten Umfragen verglichen, beziehen wir uns auf den «Benchmark».

Wo in diesem Bericht auf eine Standardabweichung in den Auswertungsergebnissen hingewiesen wird, versteht sich diese als «die durchschnittliche Entfernung aller vergebenen Punktwerte vom Durchschnitt aller Punktwerte». Ist der Durchschnitt einer Frage aus einer Häufung derselben bzw. eng beieinander liegender Punktwerte entstanden, zeigt sich eine geringe Standardabweichung. Ist der Durchschnitt hingegen das Ergebnis weit auseinanderliegender, sehr hoher und niedriger Punktwerte, resultiert eine entsprechend hohe Standardabweichung.

Rücklaufquote und Gesamtdurchschnitt der Umfrage

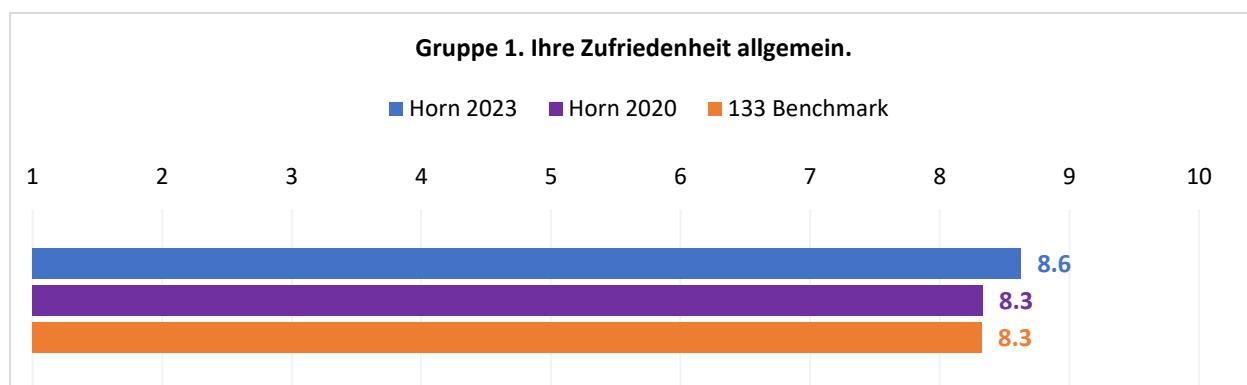
Die Beteiligung der Angehörigen war ausgezeichnet: 45 Personen hatte die Administration angeschrieben, 44 Datensätze gelangten zur terzStiftung zurück, das entspricht herausragenden 98 Prozent Rücklaufquote. Diese Quote ist am Benchmark gemessen weit überdurchschnittlich gut und noch höher als vor drei Jahren. Gerade Angehörige oder gar Beistände sind schwer zu motivieren und nehmen nur dann an Befragungen teil, wenn sie sich besonders für die Altersinstitution interessieren. Ganz Ähnliches gilt für die Punkte-Bewertung: Sie war schon vor drei Jahren gut und ist aktuell mit 8.8 Punkten noch ein wenig höher. Im Vergleich zum Benchmark haben die Teilnehmenden bei jeder Fragengruppe insgesamt mehr Punkte vergeben, gemessen an den Ergebnissen des Jahres 2020 sind nur die Dienstleistungen aktuell lediglich gleich gut bewertet worden.

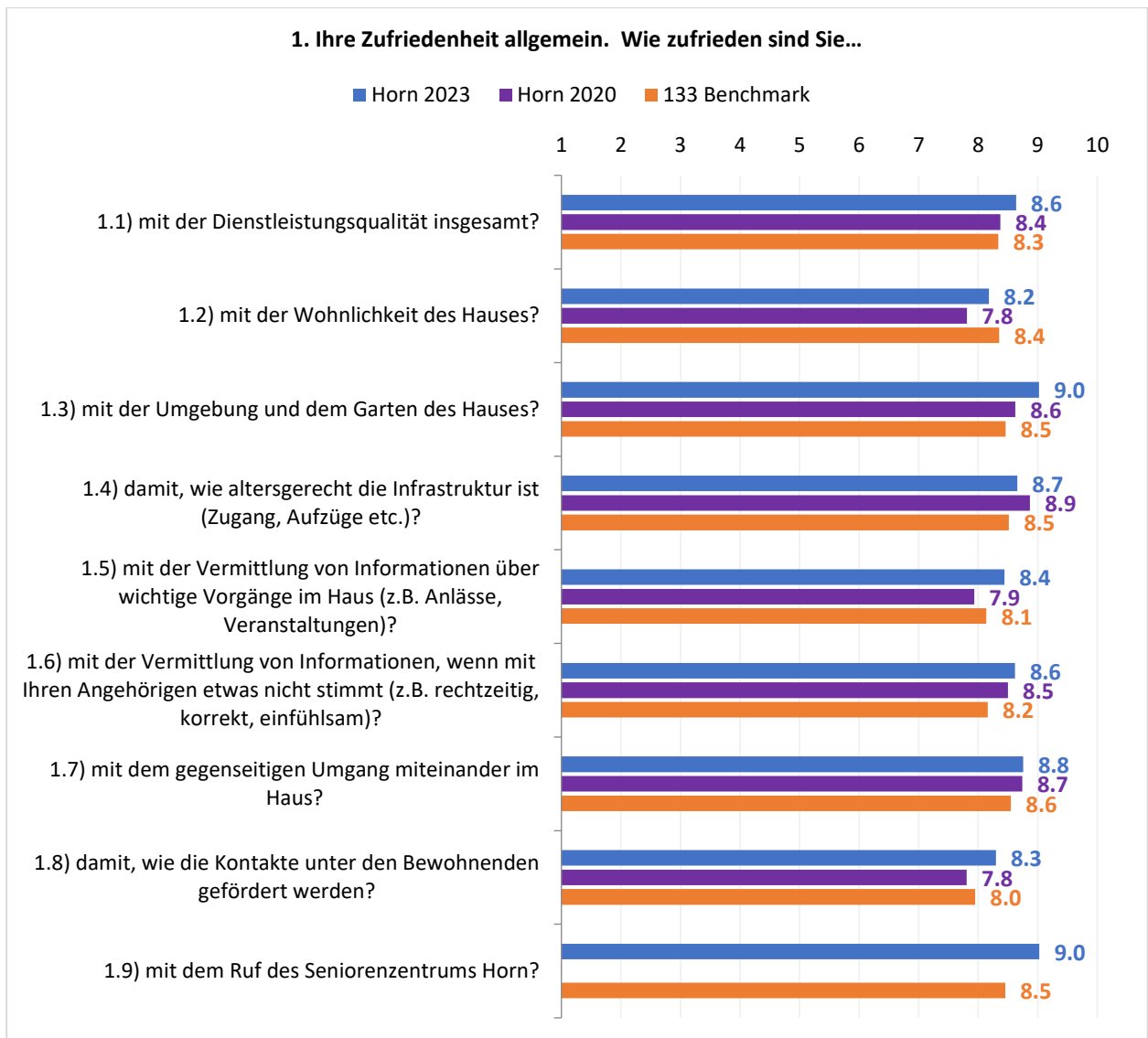




Zufriedenheit allgemein

Die Umgebung und den Garten des Hauses bewerten die teilnehmenden Angehörigen besonders hoch. Sehr hoch zufrieden sind sie auch mit dem guten Ruf der Institution. Überdurchschnittlich hoch zufrieden sind sie mit dem gegenseitigen Umgang miteinander. Damit, wie altersgerecht die Infrastruktur ist, sind die Teilnehmenden immer noch über dem Benchmark, aber weniger zufrieden als 2020. Mit der Dienstleistungsqualität insgesamt sind sie ein wenig höher zufrieden als in der vorangegangenen Befragung und auch als der Benchmark. Die Wohnlichkeit des Hauses bewerten sie besser als vor drei Jahren. Eine Mehrheit von drei Vierteln der Teilnehmenden ist sehr hoch zufrieden mit der Vermittlung von Informationen über wichtige Vorgänge im Haus, aber einzelne Angehörige sind sehr unzufrieden damit (erhöhte Standardabweichung). Vergleichbar ist es bei Informationen, wenn mit den Angehörigen etwas nicht stimmt. Die Zufriedenheit der teilnehmenden Angehörigen damit, wie die Kontakte unter den Bewohnenden gefördert werden, hat sich in den vergangenen drei Jahren gesteigert.

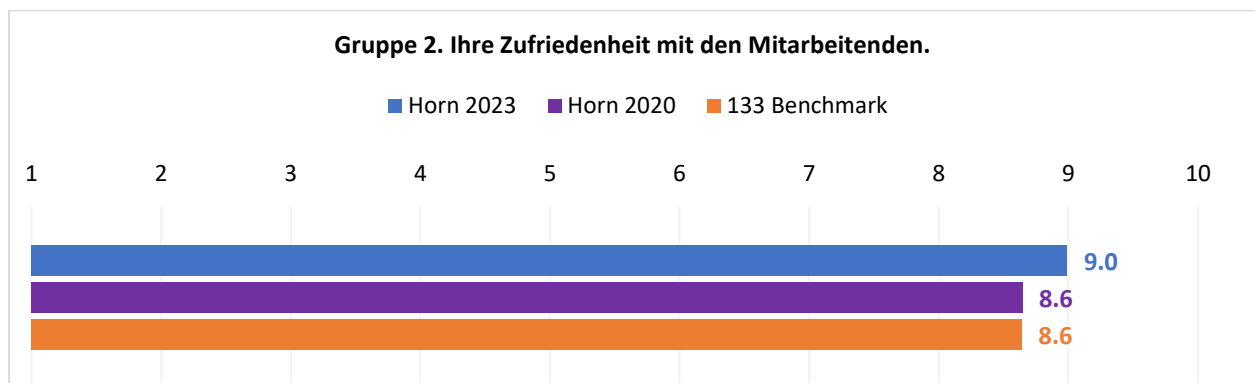


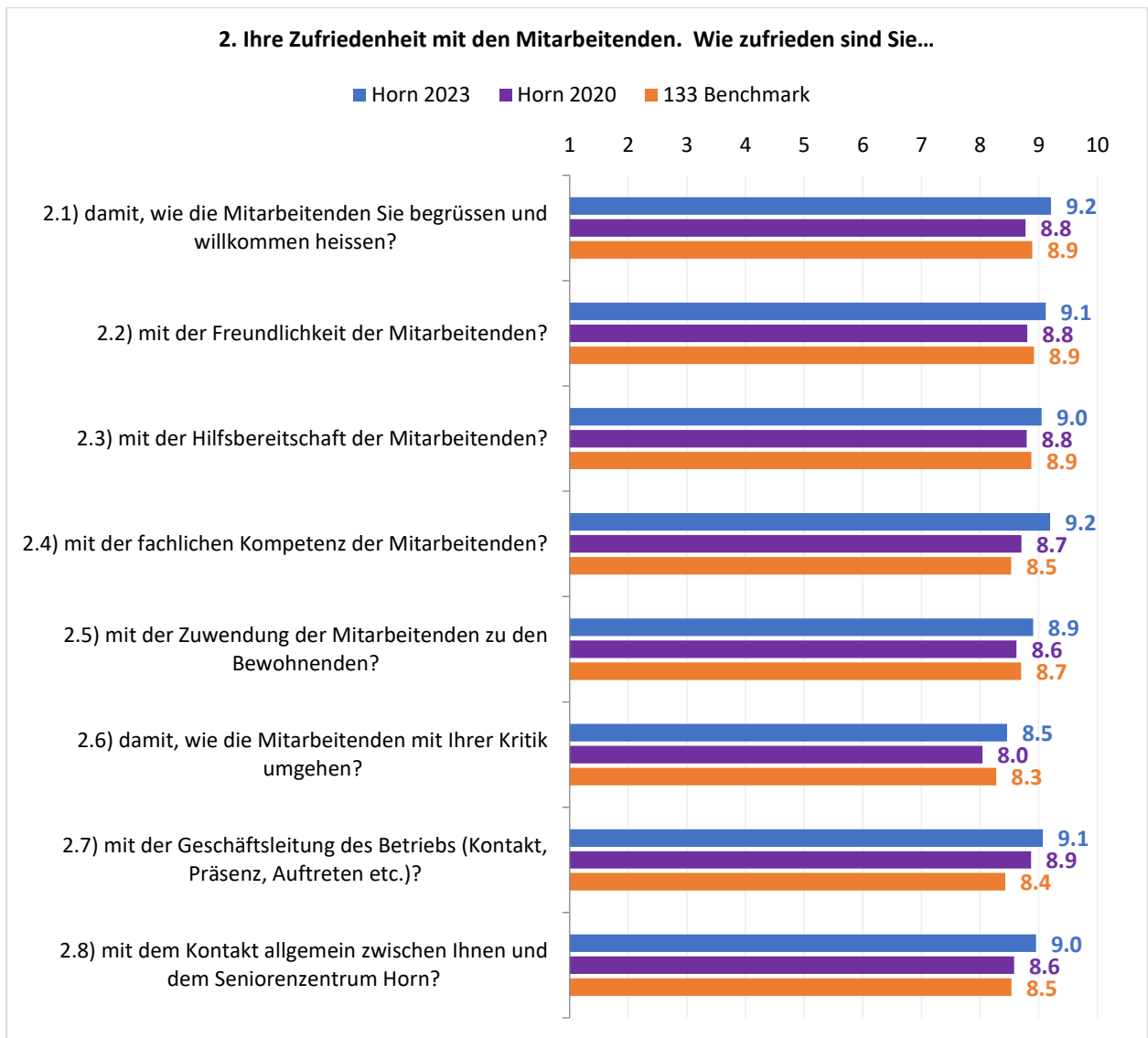


1.9) Frage wurde im Jahr 2020 nicht gestellt

Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden

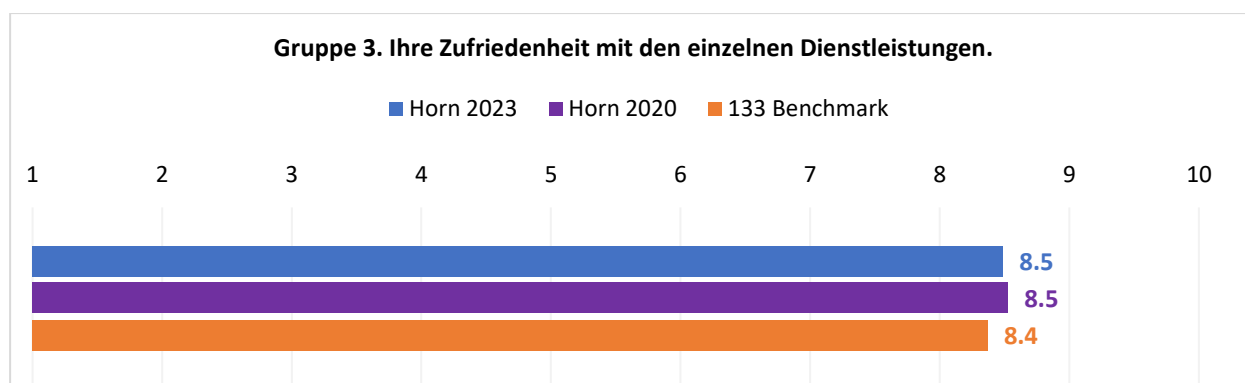
Mit den Mitarbeitenden haben sich die Angehörigen von Bewohnenden von Altersinstitutionen bei Befragungen meistens hoch zufrieden gezeigt. Im Seniorenzentrum Horn liegt ihre Zufriedenheit noch über dem hohen Benchmark. Mit der Grusskultur, der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden sind die Teilnehmenden sehr hoch zufrieden. Mit der Zuwendung der Mitarbeitenden zu den Bewohnenden sind deren Angehörige hoch zufrieden. Sehr hoch zufrieden sind sie mit ihrer fachlichen Kompetenz. Ebenso sehr hoch zufrieden sind die teilnehmenden Angehörigen mit der Geschäftsleitung des Betriebs. Auch mit dem Kontakt allgemein zwischen ihnen und dem Seniorenzentrum sind die teilnehmenden Angehörigen sehr hoch zufrieden. Immer noch überdurchschnittlich hoch zufrieden sind sie damit, wie Mitarbeitende mit ihrer Kritik umgehen, auch wenn sie hier vergleichsweise am wenigsten Punkte vergeben. Bedenkliche Standardabweichungen gibt es in dieser Fragengruppe nicht.

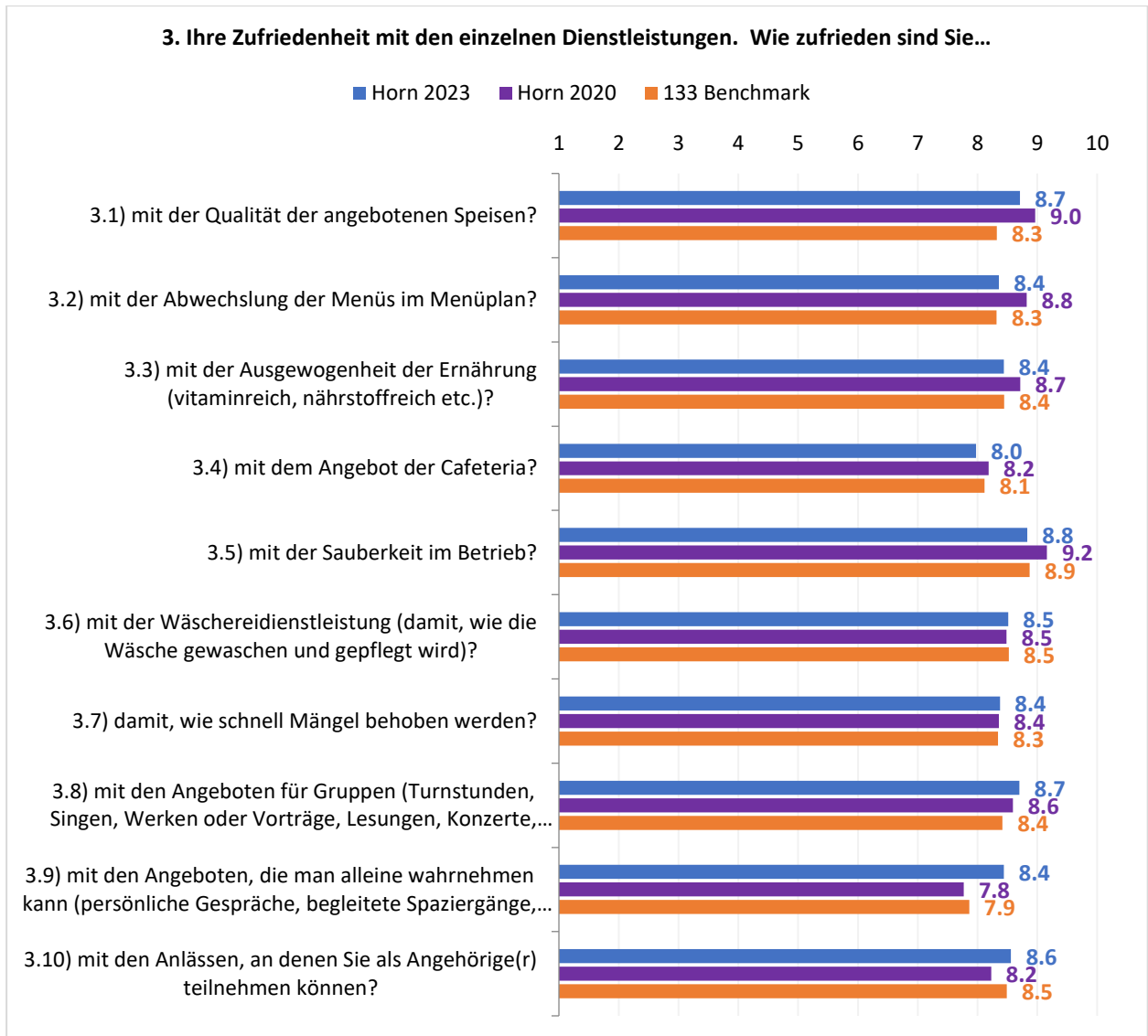




Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen

Das Essen ist auch für die Angehörigen von Bewohnenden von Altersinstitutionen ein wichtiges Thema. Dem Seniorenzentrum Horn attestieren sie überdurchschnittlich hohe Qualität der Speisen. Sie sind hoch zufrieden mit der Abwechslung der Menüs und mit der Ausgewogenheit der Ernährung. Mit dem Angebot der Cafeteria sind sie etwas weniger hoch zufrieden als 2020 und als der Benchmark. Sehr hoch zufriedene Teilnehmende finden sich kaum, einige sind nicht ausreichend hoch zufrieden. Mit der Sauberkeit in Altersinstitutionen herrscht in der Schweiz für gewöhnlich hohe bis sehr hohe Zufriedenheit, so auch im Seniorenzentrum Horn. Auch mit der Wäschereidienstleistung sind die Teilnehmenden an Umfragen der terzStiftung normalerweise hoch zufrieden, und im Seniorenzentrum herrscht die gute durchschnittlich hohe Zufriedenheit. Ähnliches gilt hier für die Mängelbehebung. Hoch zufrieden sind die teilnehmenden Angehörigen auch mit den Angeboten für Gruppen und auch mit denjenigen, die man alleine wahrnehmen kann. Die Aktivierung findet demnach grossen Anklang. Das Gleiche gilt für die Anlässe, bei denen Angehörige selbst teilnehmen können.

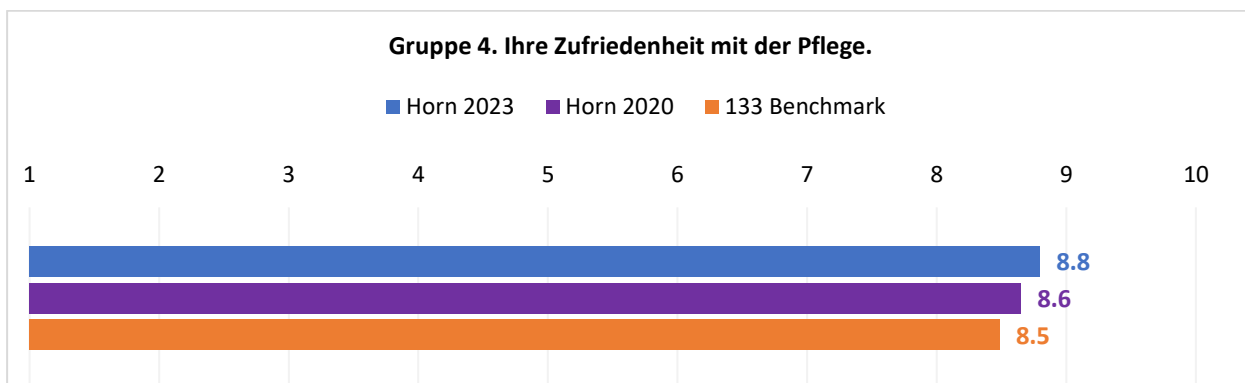
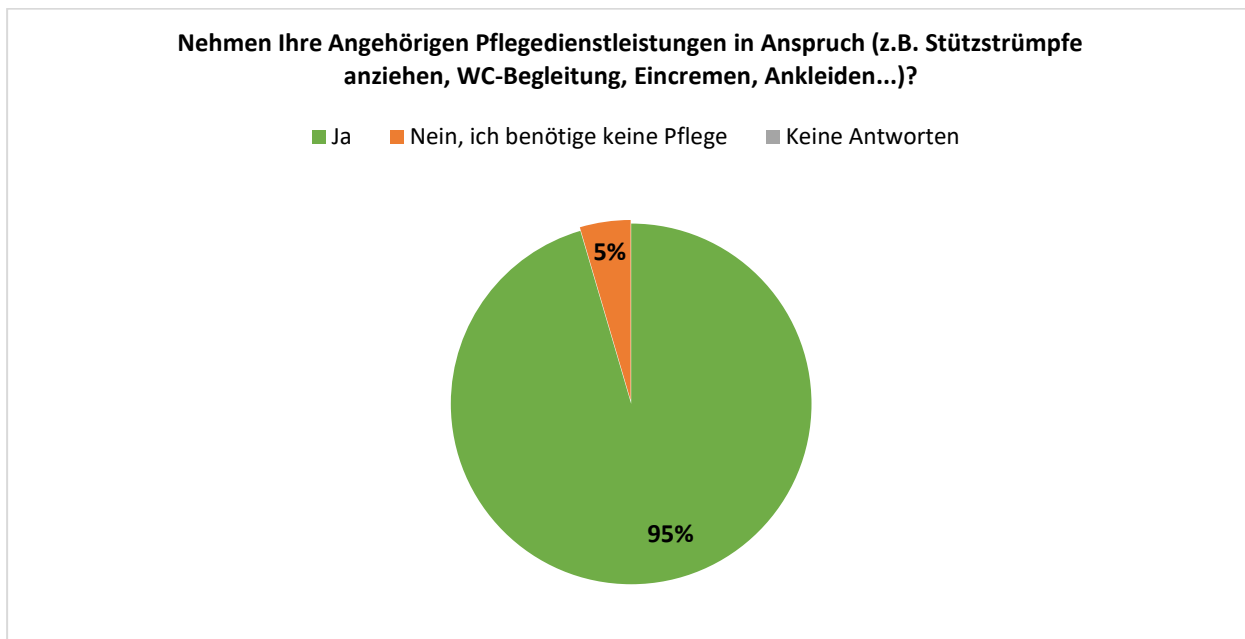


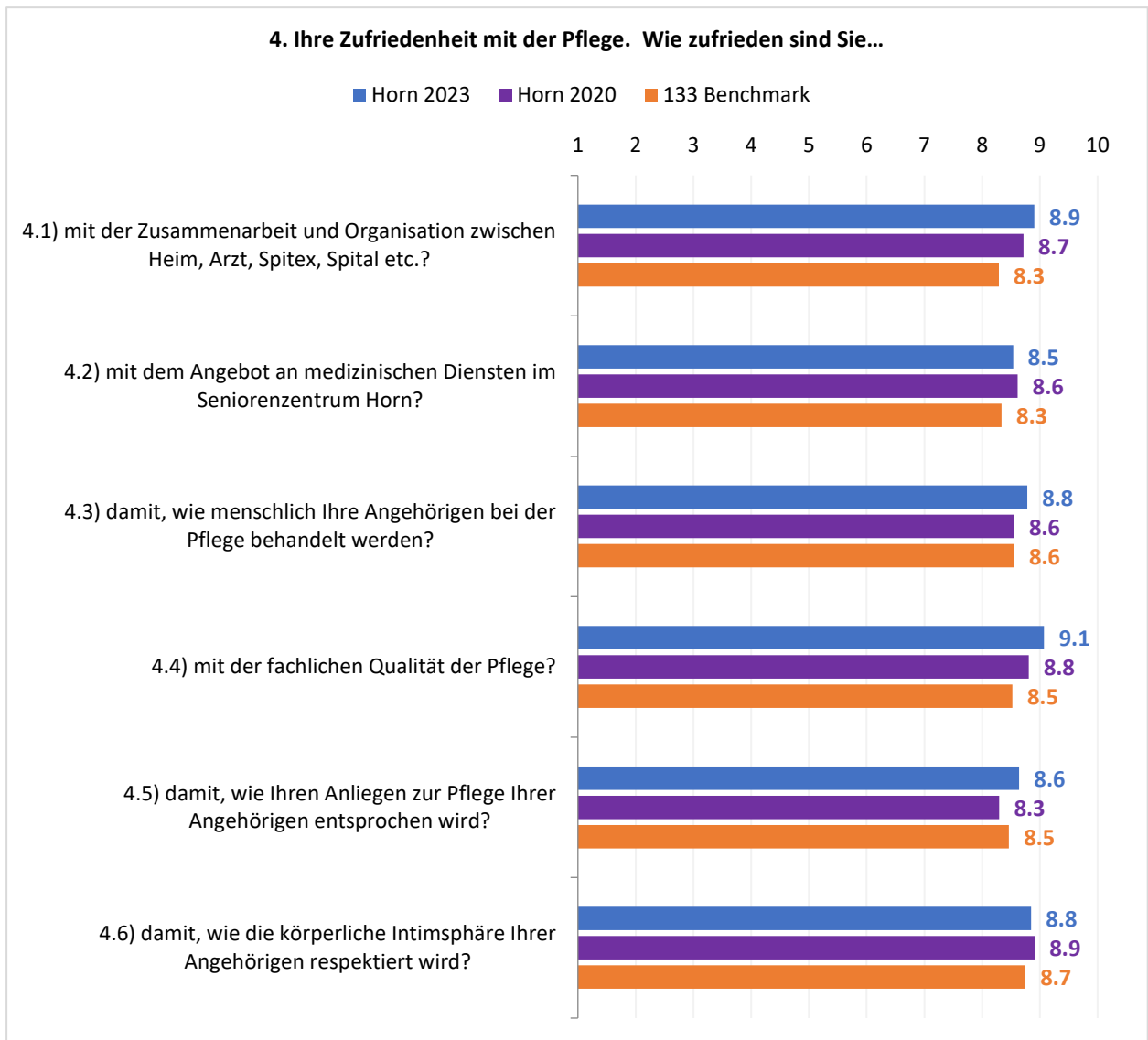


3.8 / 3.9) die Fragen wurden präzisiert, sind aber vergleichbar mit der Befragung 2020

Zufriedenheit mit der Pflege

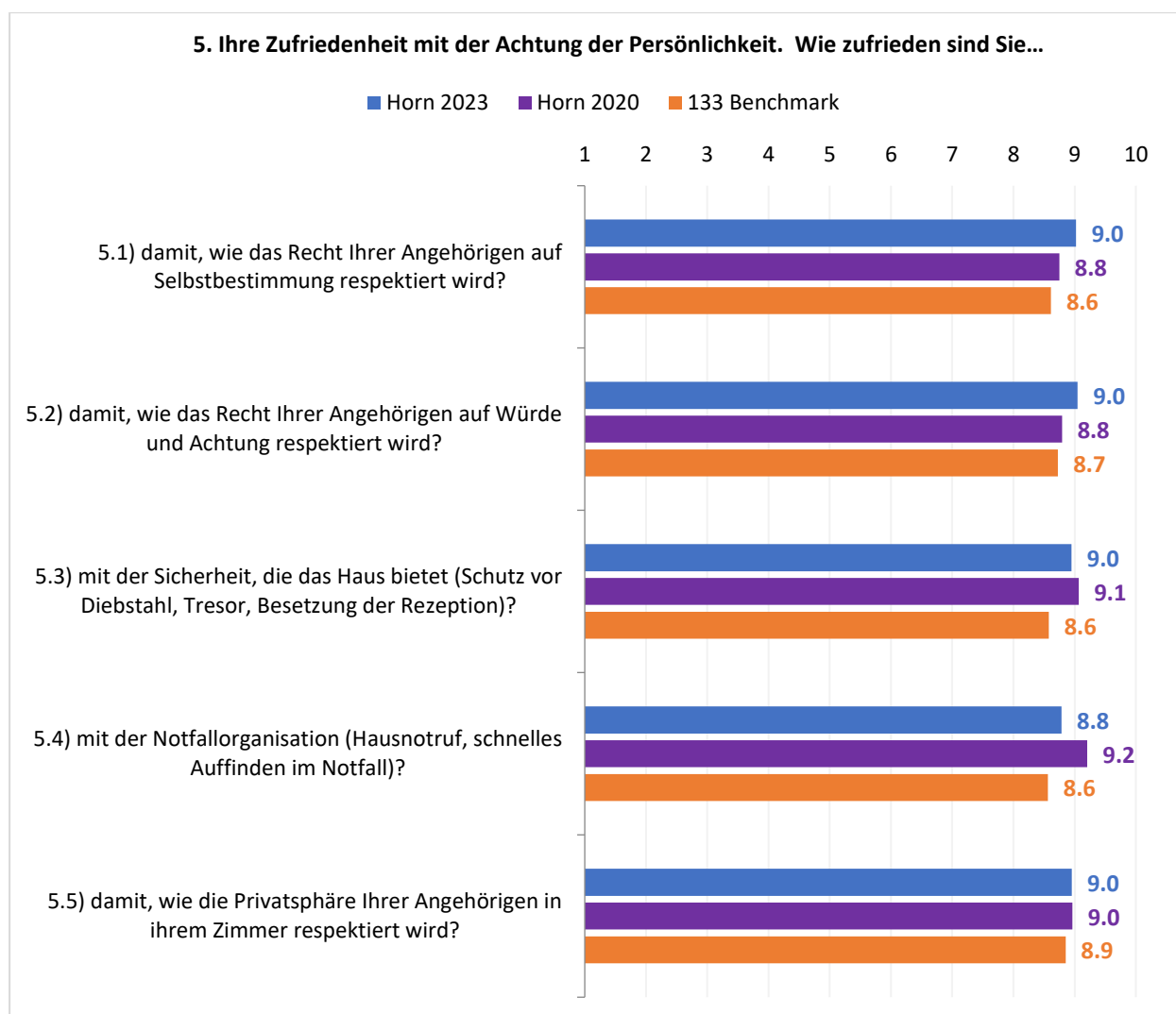
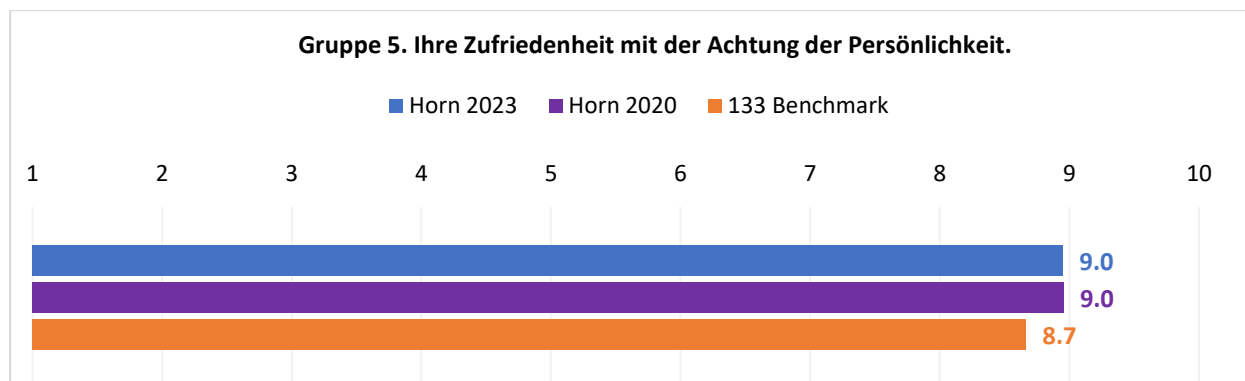
Nach Ansicht der teilnehmenden Angehörigen beziehen 95 Prozent der Bewohnenden Pflegeleistungen. Bei der Befragung der Bewohnenden hatten 88 Prozent gemeint, sie benötigten Pflege. Zufrieden mit der Pflege sind die weitaus meisten Teilnehmenden.





Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit

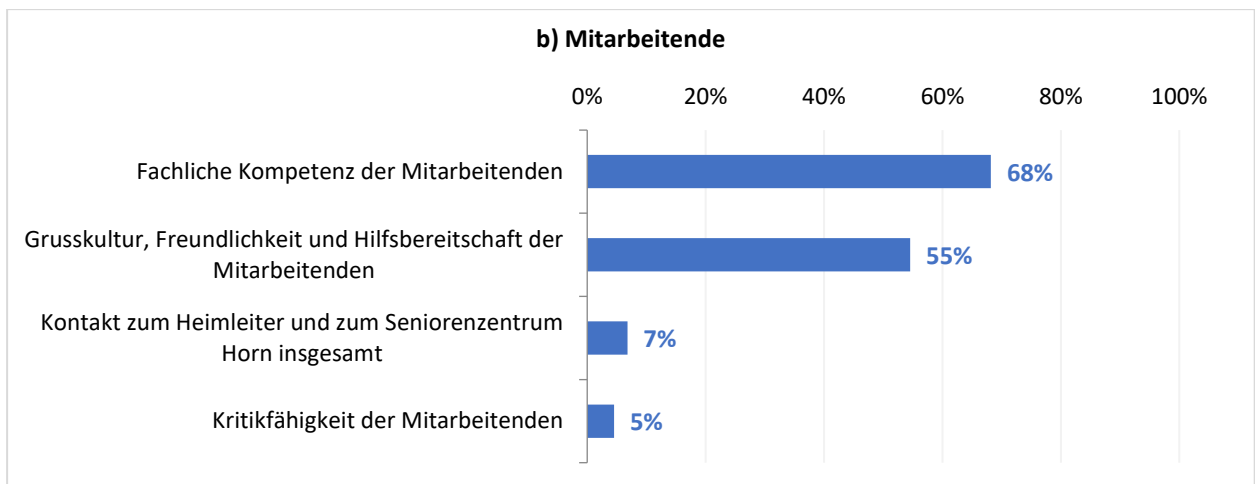
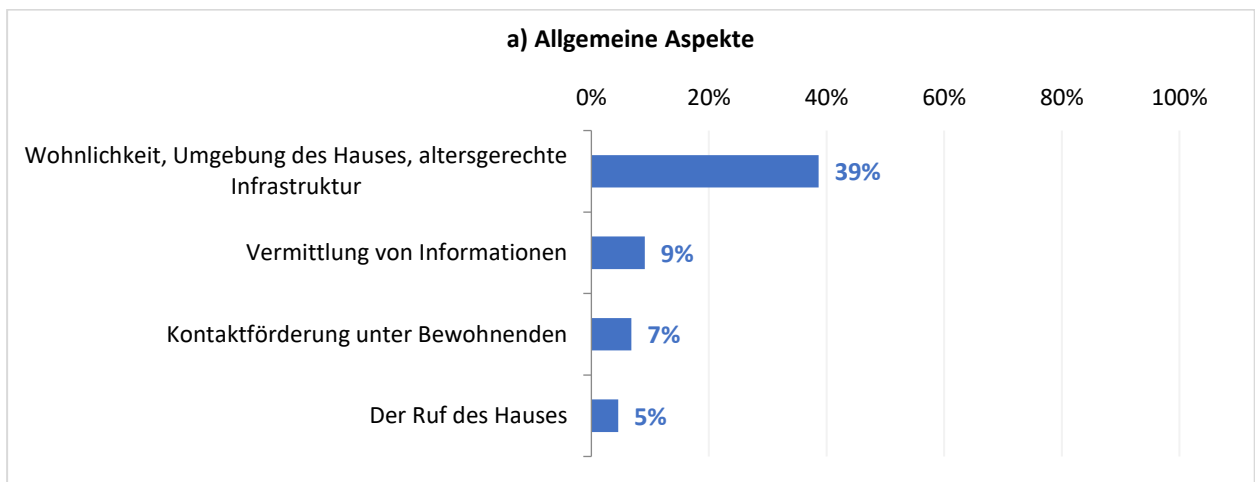
Sehr hoch zufrieden sind die Teilnehmenden damit, wie die Rechte der Bewohnenden auf Selbstbestimmung sowie auf Würde und Achtung respektiert werden. Ebenso sehr hoch zufrieden sind sie mit der Sicherheit, die das Haus bietet. Das Gleiche gilt für die Zufriedenheit damit, wie die Privatsphäre der Bewohnenden in ihren Zimmern respektiert wird. Gemessen an der sehr hohen Bewertung der Notfallorganisation bei der Umfrage 2020 hat die Zufriedenheit in 2023 deutlich nachgelassen. Sie liegt allerdings immer noch über dem Benchmark. Beachtenswerte Standardabweichungen gibt es in dieser Fragegruppe nicht.

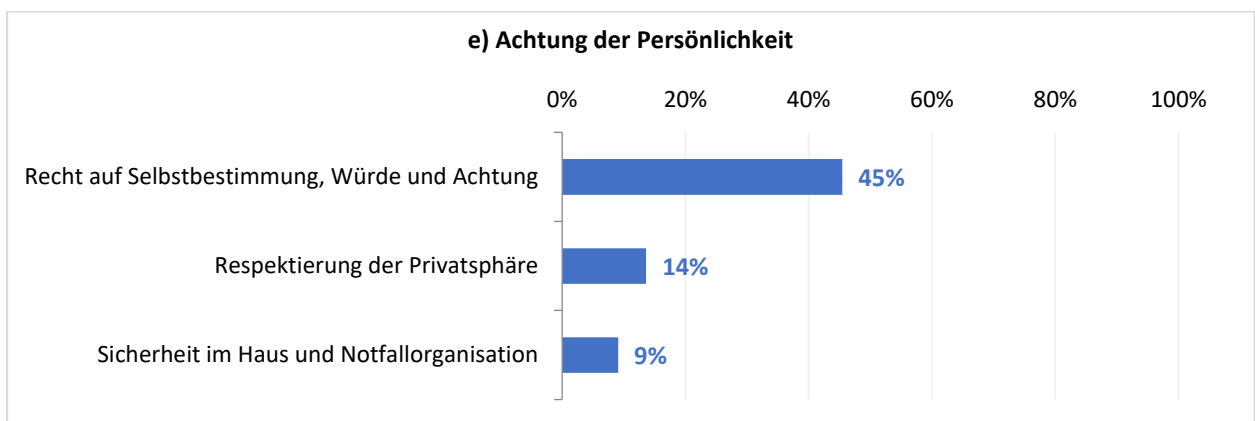
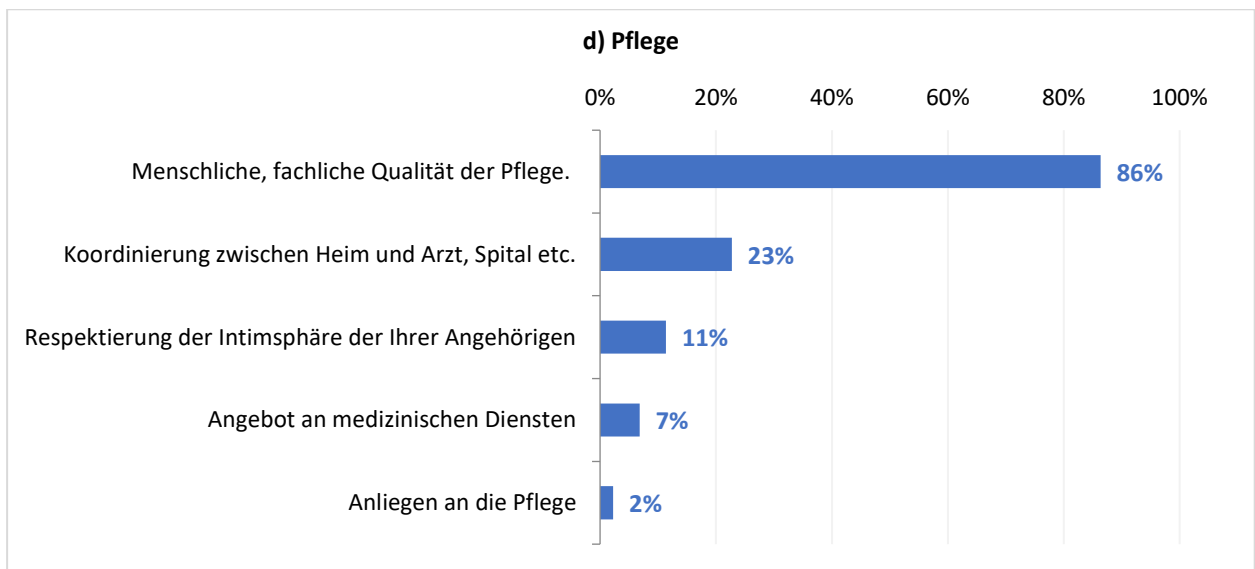
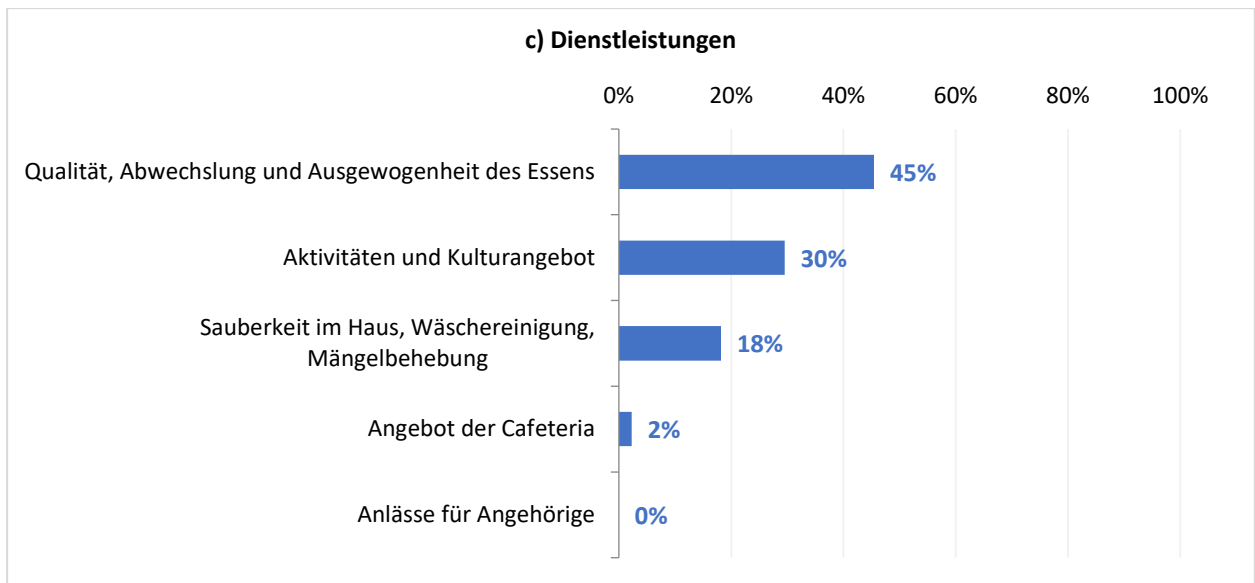


Was sind für Sie die wichtigsten Aspekte in diesem Fragebogen?

(Hier sind teilweise mehrere Fragen aus dem Fragebogen zusammengefasst)

Ganz besonders wichtig finden die Teilnehmenden die menschliche und fachliche Qualität der Pflege. An die zweite Stelle der wichtigsten Aspekte dieses Fragebogens setzen die teilnehmenden Angehörigen mit einigem Abstand die fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden. Auch darauf folgt noch ein Aspekt, der die Mitarbeitenden betrifft, nämlich ihre Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sowie die Grusskultur. Alle diese Punkte haben die Teilnehmenden sehr gut oder gut bewertet. Das Wichtige ist demnach zugleich das mit den höchsten Punkten Versehene. Erst nachfolgend haben sie das Essen und die Rechte der Bewohnenden eingeordnet.

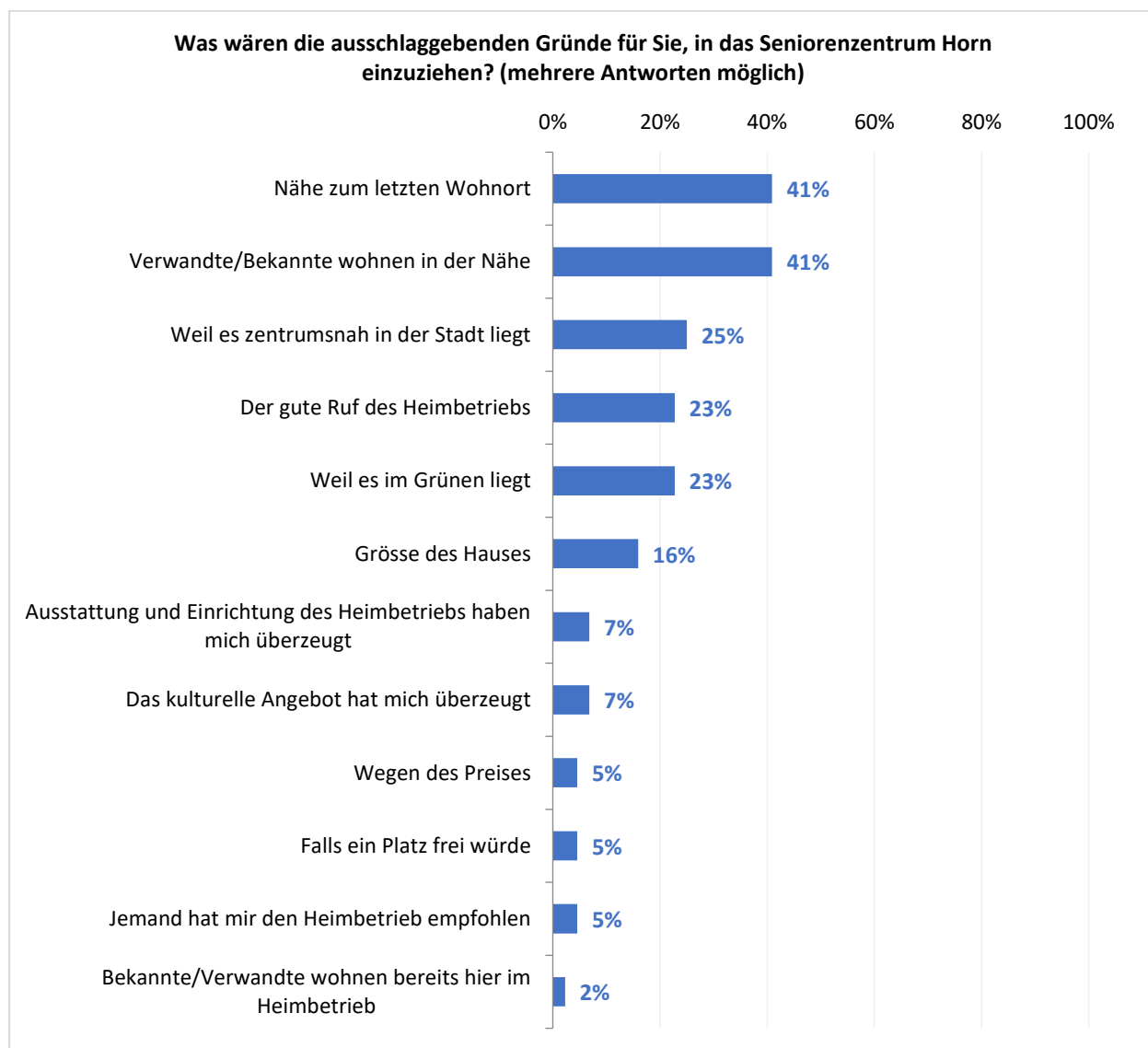


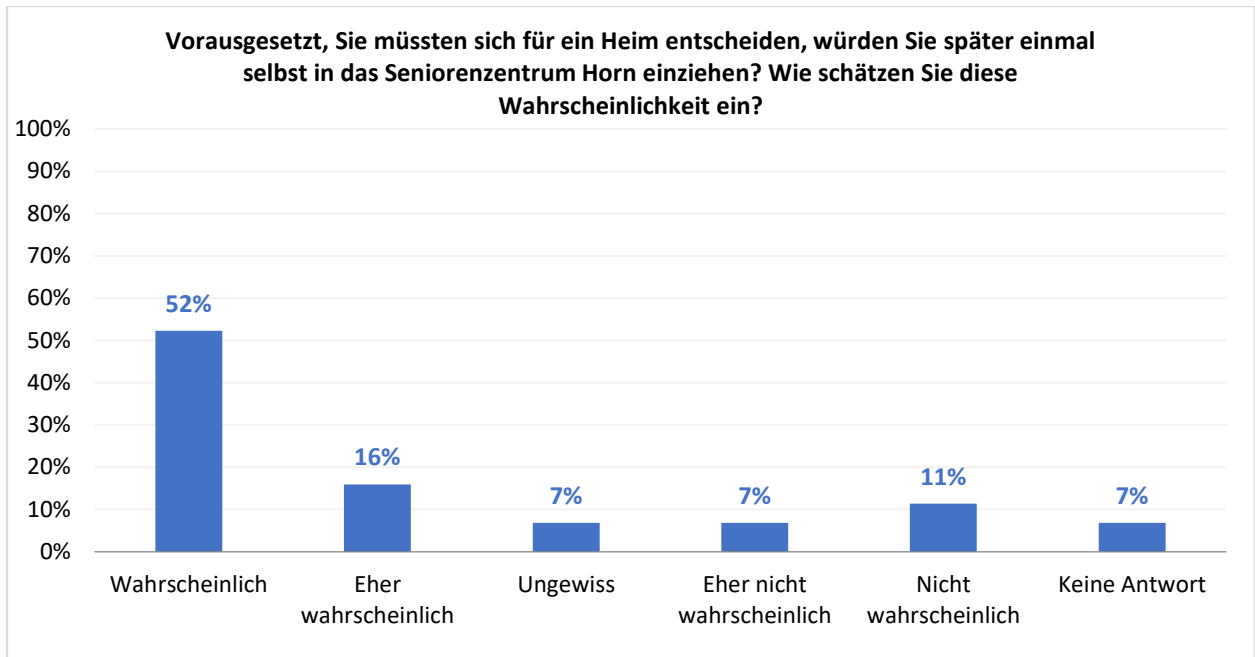


Gründe für die Wahl des Seniorenzentrum Horn / Wahrscheinlichkeit

Die erstgenannten Motive, in diese Altersinstitution einzuziehen, sind aus vielen Umfragen bekannt: Die Nähe zum eigenen letzten Wohnort und zum Wohnort von Verwandten oder Bekannten ist meistens der ausschlaggebende Beweggrund, in ein bestimmtes Heim einzuziehen. Wenn die Lage zugleich zentrumsnah und im Grünen ist, sind das starke Argumente, um ein Haus zu wählen. Dass im Fall des Seniorenzentrums Horn der gute Ruf dazukommt und dass die Grösse noch eine Rolle spielt, sind erfreuliche Gesichtspunkte.

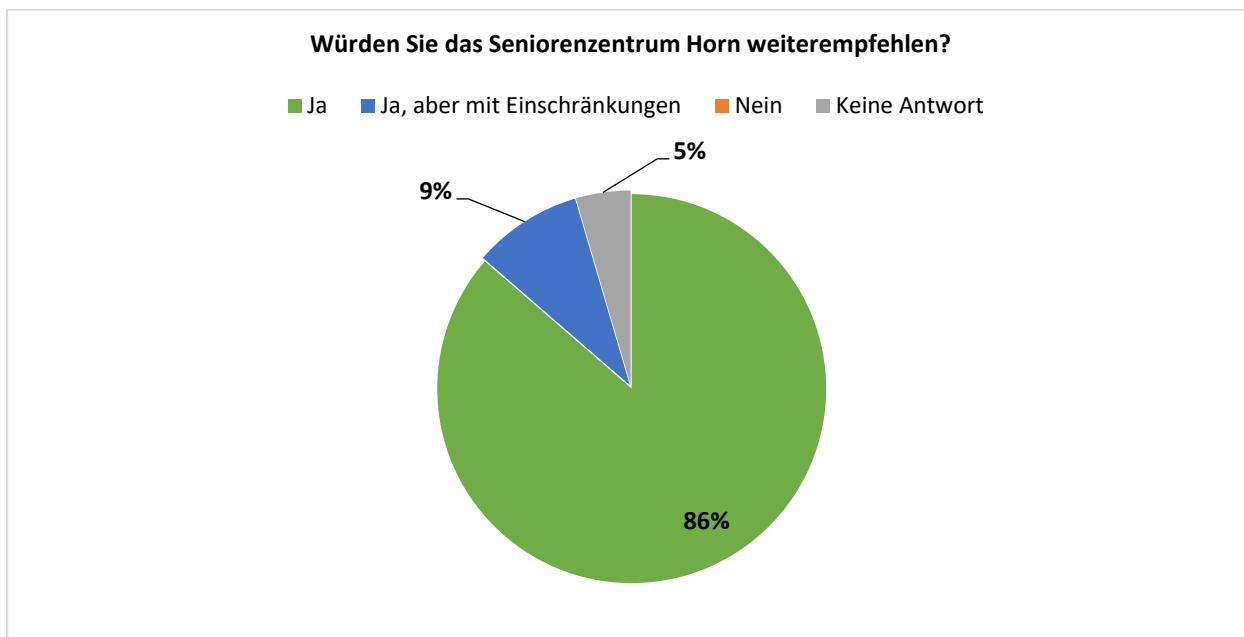
Die Wahrscheinlichkeit, dass die teilnehmenden Angehörigen später einmal selbst in das Seniorenzentrum einziehen könnten, ist erfreulich hoch. Gemessen an den 133 vorhergegangenen Befragungen der terzStiftung in Schweizer Altersinstitutionen, sind mehr als zwei Drittel Teilnehmende, die sagen, es sei eher wahrscheinlich oder wahrscheinlich, dass sie später einmal selbst dort einziehen, ein sehr guter Wert. Weniger als ein Fünftel von ihnen sagt, dass es eher nicht wahrscheinlich oder nicht wahrscheinlich sei.





Weiterempfehlung

Kumuliert 95 Prozent der Teilnehmenden würden das Seniorenzentrum weiterempfehlen. Das ist ein hervorragender Wert im Vergleich zu den 133 anderen Heimbetrieben. Die Einschränkungen, die 9 Prozent dabei machen, betreffen beispielsweise fehlende Einrichtungen für Demenzpatienten.



Wir gratulieren zum terzLabel

Es ist uns eine Freude und Ehre, dem Seniorenzentrum Horn im Auftrag der Angehörigen das terzLabel für hohe Angehörigen-Zufriedenheit überreichen zu dürfen. Wir beglückwünschen die Leitung und das Team zu diesem wertschätzenden Ergebnis von 8.8 Punkten und wünschen, dass Ihnen diese gute Bewertung Kraft verleiht, den eingeschlagenen Erfolgskurs fortzusetzen.

Berlingen, 21.11.2023

Anita Flossdorf, Projektmanagement

Dr. Thomas Meyer, Leiter Wissenschaft

Anhang: Soziodemografische Daten

