

ERGEBNISBERICHT

BEWOHNENDENBEFRAGUNG (OHNE PERSÖNLICHE KOMMENTARE)



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..... | 6 |
| Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden..... | 8 |
| Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen..... | 10 |
| Zufriedenheit mit der Pflege..... | 12 |
| Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit..... | 14 |
| Was sind für Sie die wichtigsten Aspekte in diesem Fragebogen? | 16 |
| Gründe für die Wahl..... | 18 |
| Weiterempfehlung | 19 |
| Anhang: Soziodemografische Daten | 21 |

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary

Auf gutem Kurs

- Die Beteiligung an der Befragung war sehr erfreulich hoch
- Der Gesamtdurchschnitt liegt mit 8.8 Punkten über dem Benchmark
- Die Weiterempfehlungsquote ist gut
- Den Ruf des Seniorenzentrums schätzen diejenigen Teilnehmenden, die hier Punkte vergeben haben, gut ein
- Sehr erfreulich ist die sehr hohe Bewertung der Geschäftsleitung
- Das Essen wird in jeder Hinsicht überdurchschnittlich gut eingeschätzt
- Die Mängelbehebung erhält eine weit überdurchschnittlich gute Bewertung
- Die Berücksichtigung persönlicher Interessen bei der Gestaltung der Aktivitäten wird aktuell fast doppelt so hoch bewertet wie vor drei Jahren
- Den persönlichen Anliegen an die Pflege entsprechen die Mitarbeitenden gegenwärtig sehr gut

Potenzial

- Bei den Fragen nach der Zufriedenheit mit dem Arzt und den medizinischen Diensten liegen die Antworten knapp unter den Ergebnissen von 2020.

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 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 von Jahr 2023 (blauer Balken) mit den Ergebnissen der letzten gleichartigen Umfrage des Jahres 2020 (lila Balken) und aller 194 bisher von der terzStiftung ausgeführten Umfragen unter 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 Bewohnenden wurden auch gebeten, ihre **Gründe für die Wahl** des Seniorenzentrums Horn mitzuteilen.

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

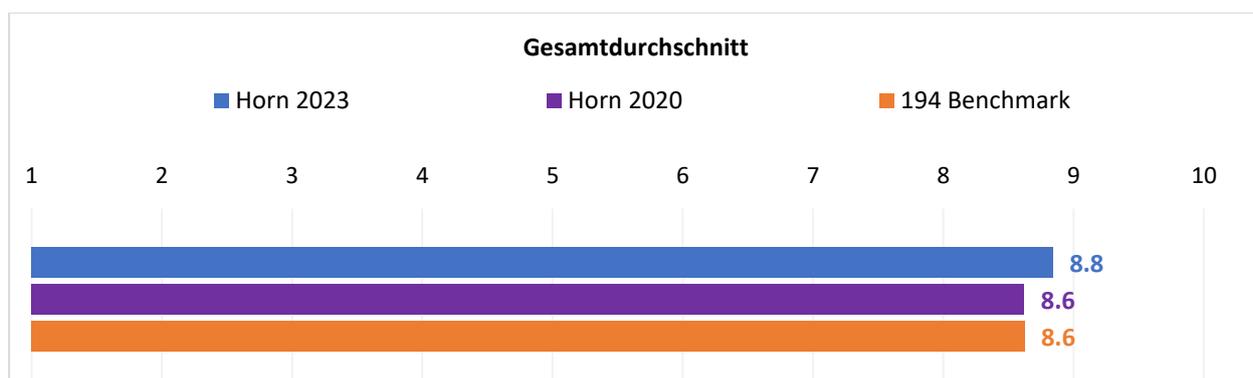
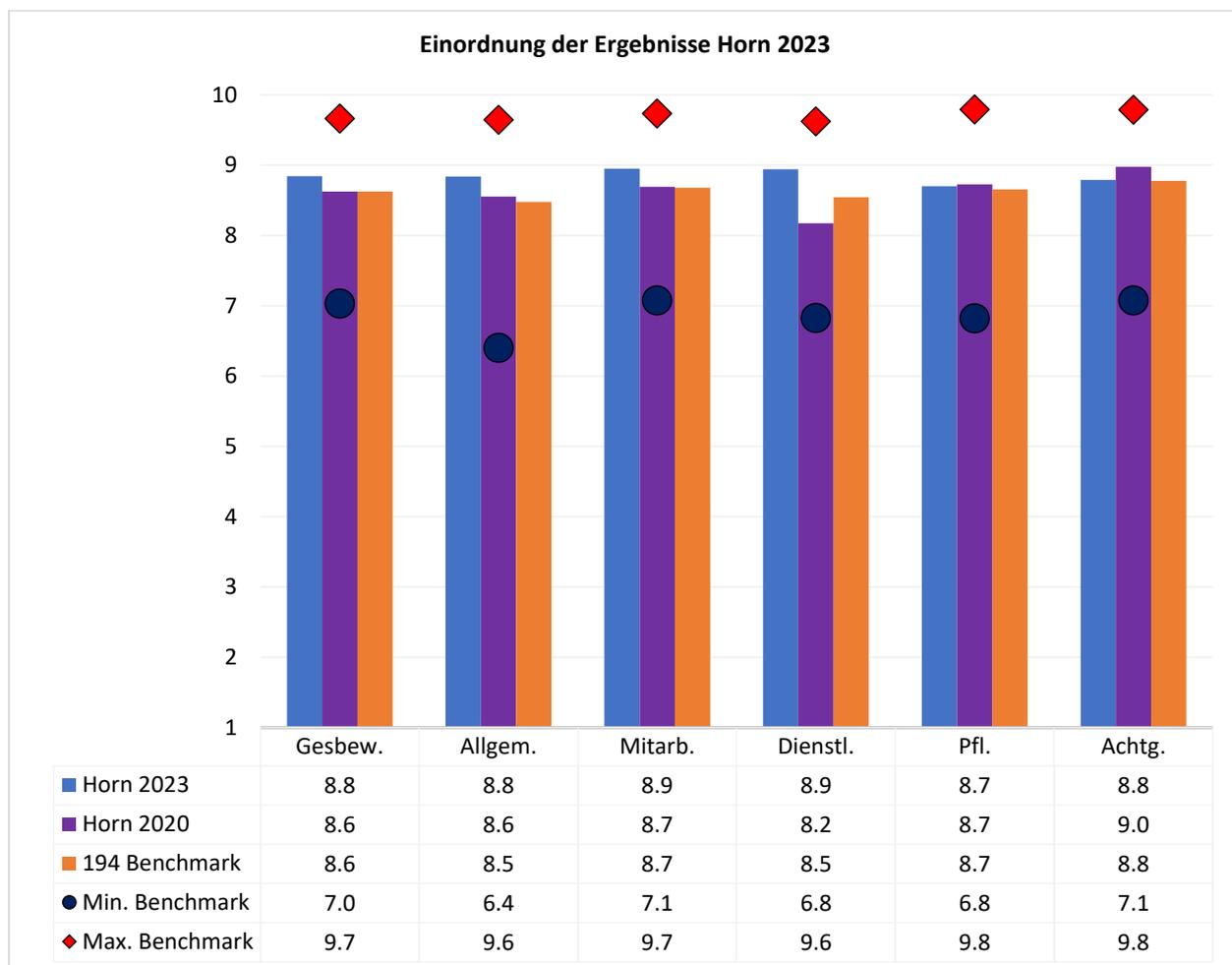
Wir bitten zu beachten, dass die Balken, Säulen oder Tortengrafiken aufgrund von Rundungen unter Umständen nicht immer gleich lang erscheinen oder nicht genau 100% ergeben.

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

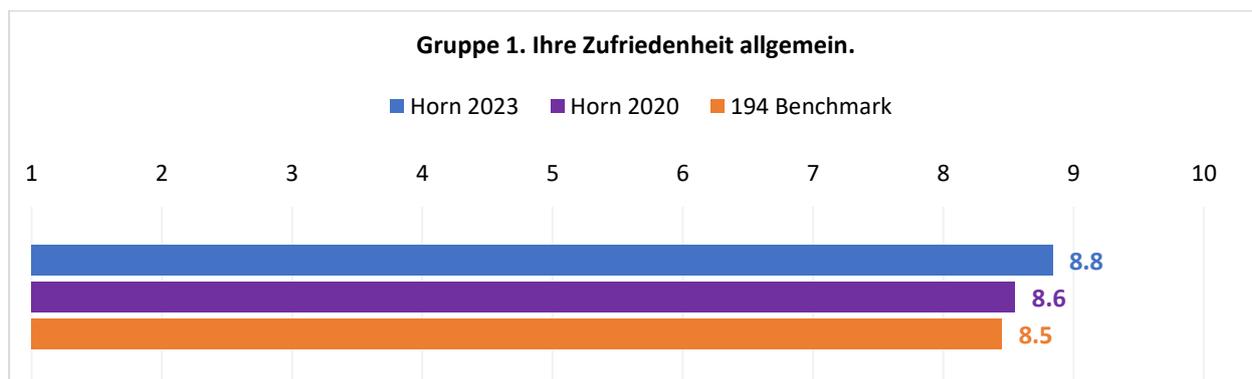
Die Administration des Seniorenzentrums Horn wollte 31 Bewohnende in die Umfrage einbeziehen. Zwanzig von ihnen sollten durch eine besonders geschulte Mitarbeiterin der terzStiftung persönlich interviewt werden. 6 dieser Bewohnenden konnten – womöglich wegen der besonders heissen Temperaturen am Befragungstag – nicht befragt werden. Neben den 14 Interviews gingen 11 vollständige Datensätze bei der terzStiftung ein. Kumuliert entspricht das einer Gesamtbeteiligung von 81 Prozent. Das ist hochehrfreulich und zeigt das Interesse der Bewohnenden an den Angelegenheiten der Institution. Das Gesamtdurchschnitts-Ergebnis bei der Punktevergabe ist mit 8.8 Punkten überdurchschnittlich gut. Es übertrifft sowohl den Benchmark wie auch das Ergebnis von 2020.

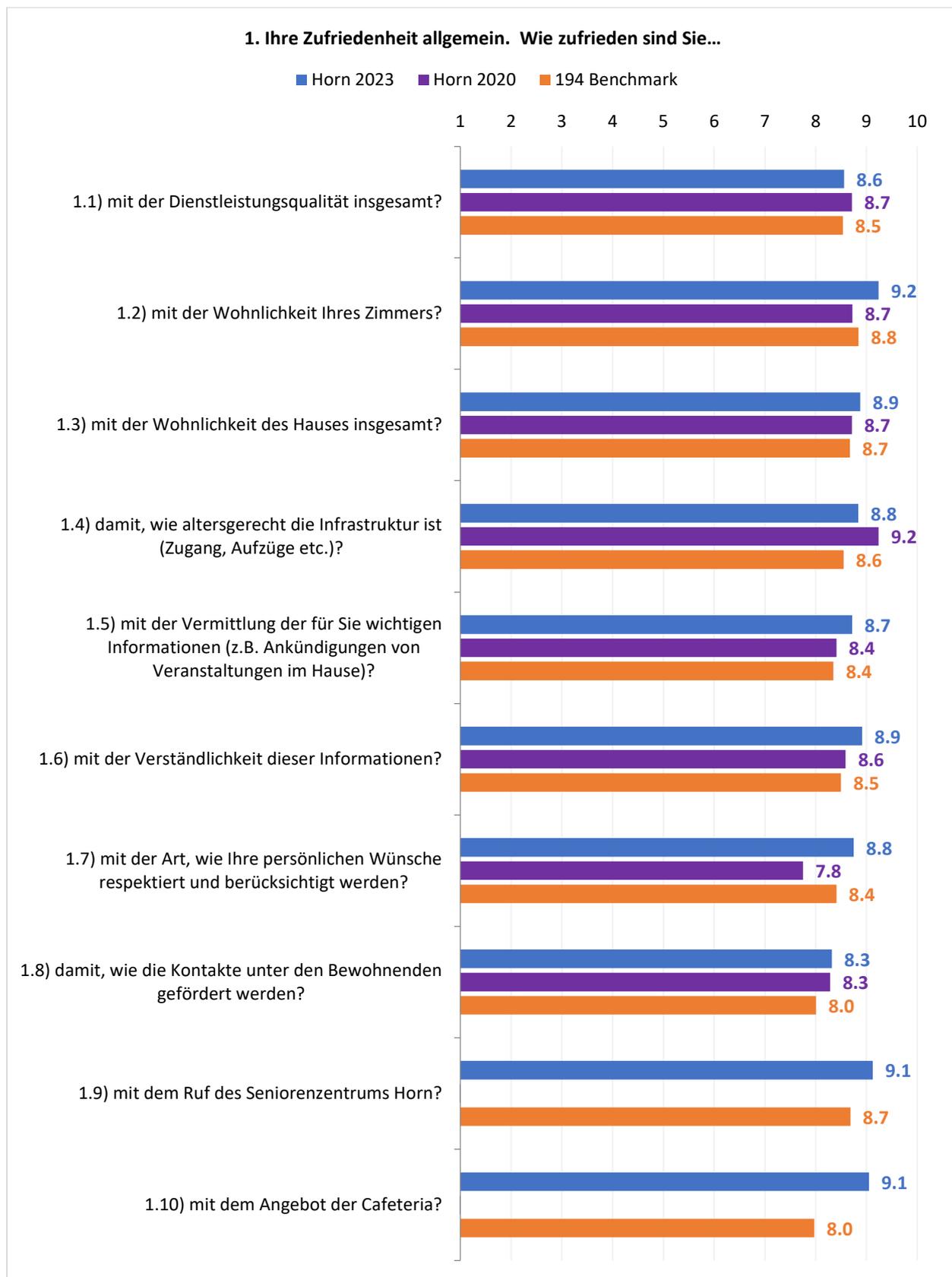


Zufriedenheit allgemein

Deutlich über dem Niveau des Benchmarks liegt die Zufriedenheit der teilnehmenden Bewohnenden mit der Wohnlichkeit ihres Zimmers. Ebenfalls überdurchschnittlich zufrieden, wenn auch nicht ganz so hoch wie mit dem eigenen Zimmer, sind sie mit der Wohnlichkeit des Hauses insgesamt. Sehr hoch zufrieden sind sie übereinstimmend mit dem Angebot der Cafeteria. Nur zwei Drittel der Teilnehmenden haben Punkte für den Ruf des Seniorenzentrums vergeben, die übrigen haben sich hier sehr wahrscheinlich kein Urteil zugetraut. Diejenigen, die eine Wertung vorgenommen haben, zeigen sich sehr hoch zufrieden mit dem guten Ruf.

Damit, wie altersgerecht die Infrastruktur des Gebäudes ist, sind die Teilnehmenden hoch zufrieden. Das Gleiche trifft auf die Vermittlung der für sie wichtigen Informationen zu. Sogar noch ein wenig höher zufrieden sind die teilnehmenden Bewohnenden mit der Verständlichkeit dieser Informationen. Ihre Zufriedenheit mit der Art, wie ihre persönlichen Wünsche berücksichtigt werden, hat sich in den vergangenen drei Jahren um einen vollen Punkt gesteigert. Auch hier gibt es keine Standardabweichung, alle sind einer Meinung. Gleich gut wie 2020 bewerten sie die Art, wie Kontakte unter ihnen gefördert werden. Mit der Dienstleistungsqualität insgesamt sind die Teilnehmenden hoch zufrieden. Dieses Ergebnis liegt zwischen dem wenig niedrigeren Benchmark und dem minimal höheren Punkte-Ergebnis von 2020.

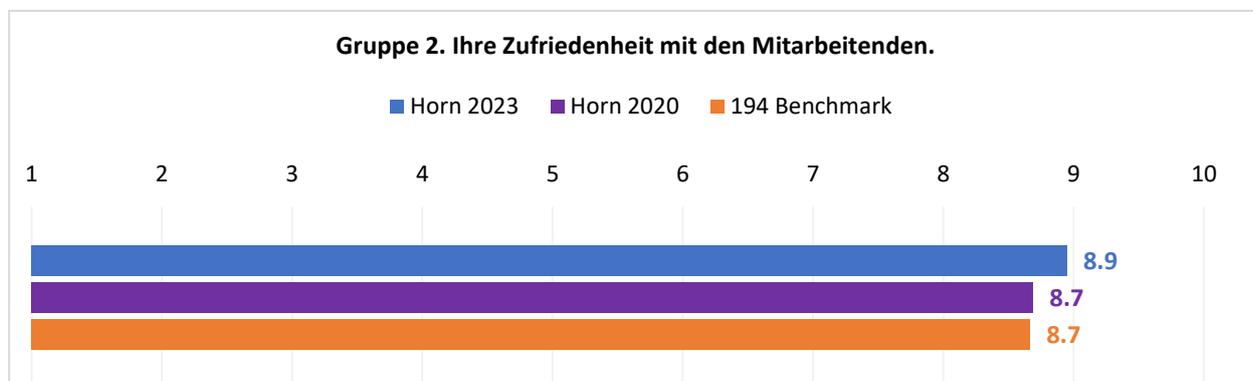


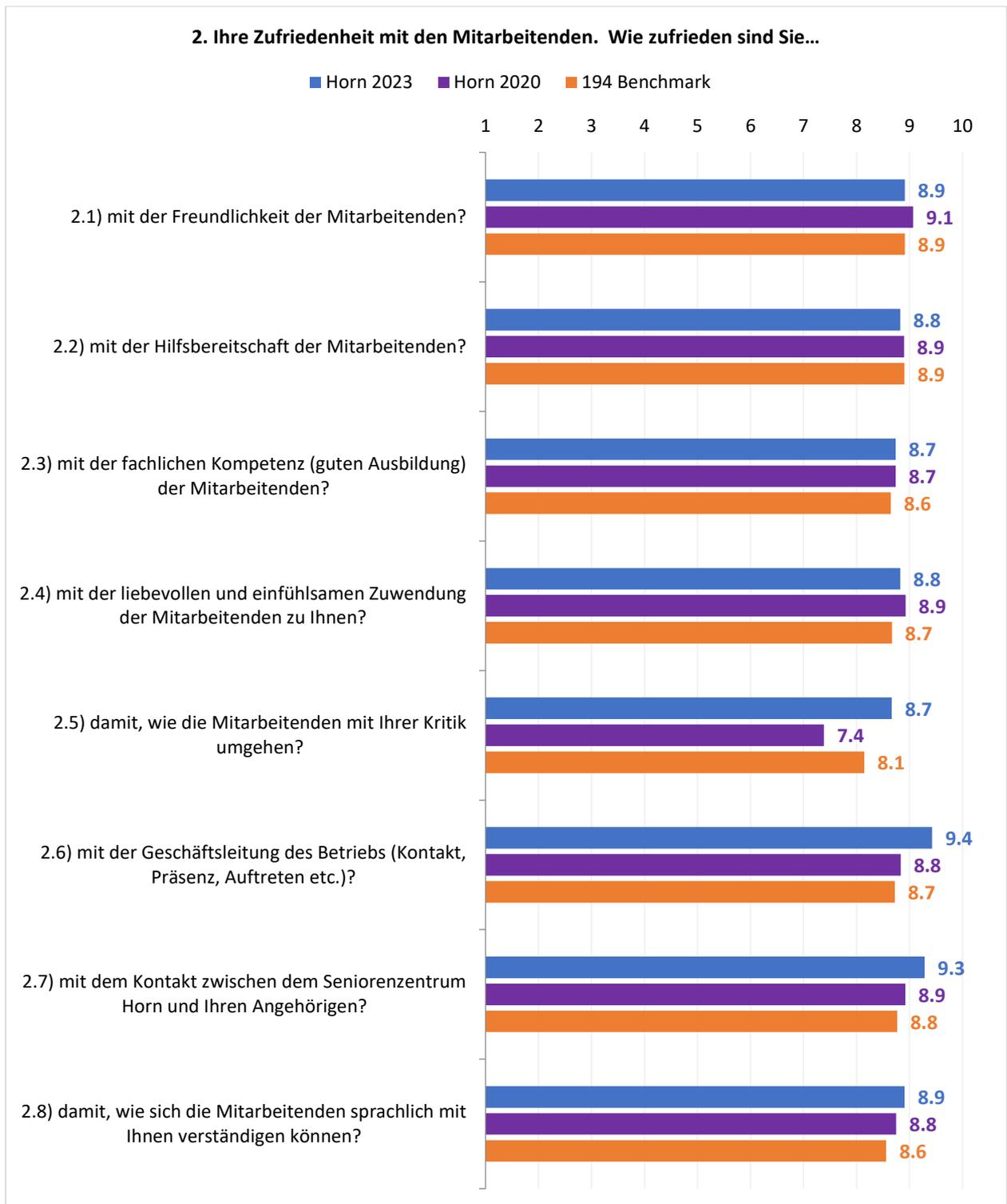


Fragen 1.9) und 1.10) wurden im Jahr 2020 noch nicht gestellt.

Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden

Die Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden liegt noch über dem guten Benchmark. Mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sind nahezu alle teilnehmenden Bewohnenden hoch zufrieden, wenige sind lediglich zufrieden. Dadurch erreichen die Antworten auf beide Fragen das hohe Niveau. Besonders hoch zufrieden zeigen sich die Teilnehmenden mit der Geschäftsleitung des Betriebs. Ähnlich erfreulich hoch zufrieden zeigen sie sich mit dem Kontakt zwischen dem Seniorenzentrum und ihren Angehörigen. Hoch zufrieden sind die teilnehmenden Bewohnenden damit, wie sich die Mitarbeitenden sprachlich mit ihnen verständigen können. Mit der liebevollen Zuwendung der Mitarbeitenden zu ihnen sind die Teilnehmenden hoch zufrieden. Ähnlich steht es um die Zufriedenheit mit deren fachlicher Kompetenz. Auf dasselbe gute Niveau gestiegen ist die Zufriedenheit damit, wie die Mitarbeitenden mit ihrer Kritik umgehen. Bei dieser Frage haben sich nur etwa drei Viertel der Teilnehmenden geäußert – andere meinen, sie äusserten nie Kritik -, und die Bewertung ist nicht so einheitlich wie bei den anderen Fragen.

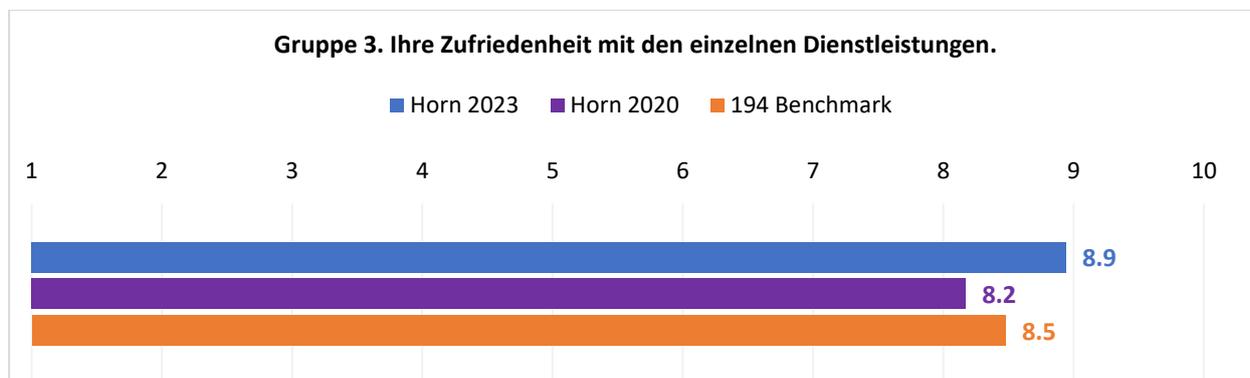


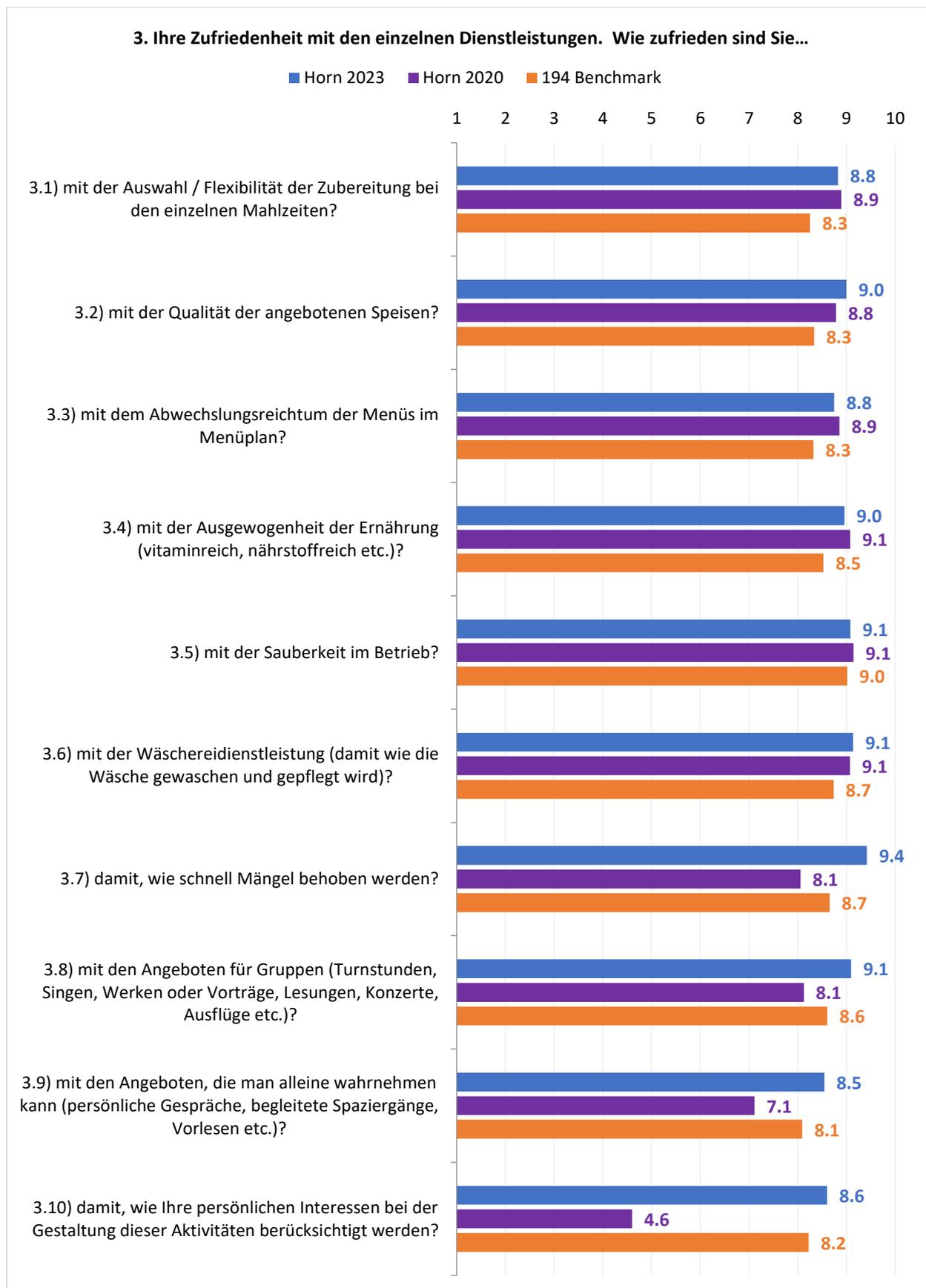


Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen

Das Essen ist in allen Institutionen, in denen Menschen zusammenleben, von herausragender Bedeutung: Die Mahlzeiten gliedern den Tagesablauf, sie bieten Gesprächsstoff, und wenn ein Essen besonders gelungen ist oder jemandem besonders gut schmeckt, dann schenkt es den ganzen Tag über Freude. Ältere Menschen haben ein erhöhtes Risiko, an Mangelernährung zu sterben: Wenn sie mit Vergnügen essen, was ihnen gebracht wird und wenn die Ernährung ausgewogen ist, dann reduziert sich dieses Risiko erheblich. Mit der Auswahl und dem Abwechslungsreichtum des Essens sind die Bewohnenden des Seniorenzentrums hoch zufrieden, hier gibt es kaum eine Standardabweichung. Bei der Qualität der angebotenen Speisen und der Ausgewogenheit der Ernährung sind sie sogar sehr hoch zufrieden. Lobende Aussagen in den persönlichen Kommentaren bestätigen die Punkte-Wertung.

Sehr hohe Zufriedenheit herrscht – wie glücklicherweise in fast allen Schweizer Altersinstitutionen, in denen die terzStiftung bisher Befragungen ausgeführt hat -, mit der Sauberkeit im Betrieb. Ganz besonders hoch zufrieden sind die Teilnehmenden damit, wie schnell Mängel behoben werden: 9.4 Punkte liegen hoch über dem Benchmark. Sehr hoch zufrieden sind die teilnehmenden Bewohnenden auch mit der Wäschereidienstleistung (wenige erklären, dass sie das nicht betreffe, weil bspw. die Töchter das erledigten.) Das Gleiche gilt für die Angebote für Gruppen (Gruppenaktivierung). Hoch zufrieden sind die Teilnehmenden aber auch mit den Angeboten, die man alleine wahrnehmen kann. Bei beiden Aktivierungsarten hat sich die Zufriedenheit in den vergangenen drei Jahren sehr stark gesteigert. Ein Zusammenhang mit den damals verfügbten einschränkenden Regeln zum Schutz vor der Ansteckung mit Covid 19 ist nicht auszuschliessen. Die 2020 dramatisch niedrige Zufriedenheit damit, wie die persönlichen Interessen der Bewohnenden bei der Gestaltung der Aktivitäten berücksichtigt wurden und die aktuell hohe Zufriedenheit deuten ebenfalls auf die Massnahmen während Covid-19 hin.

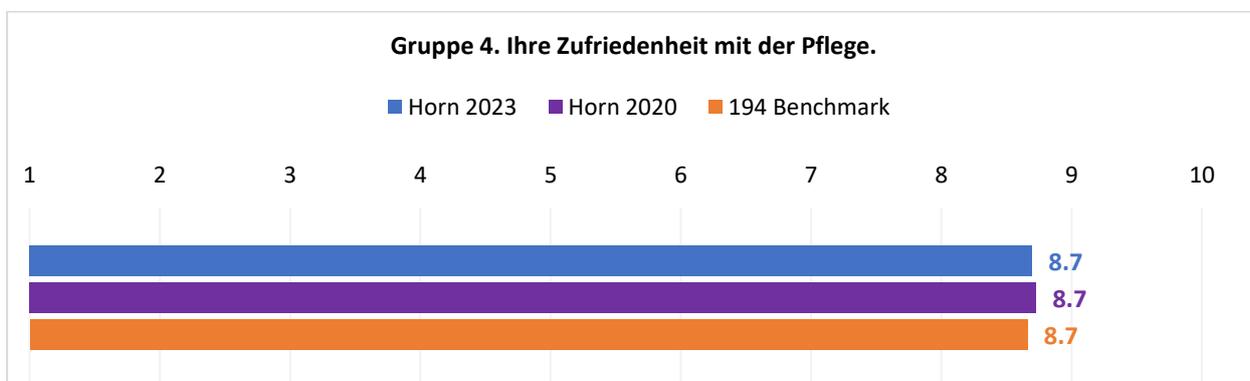
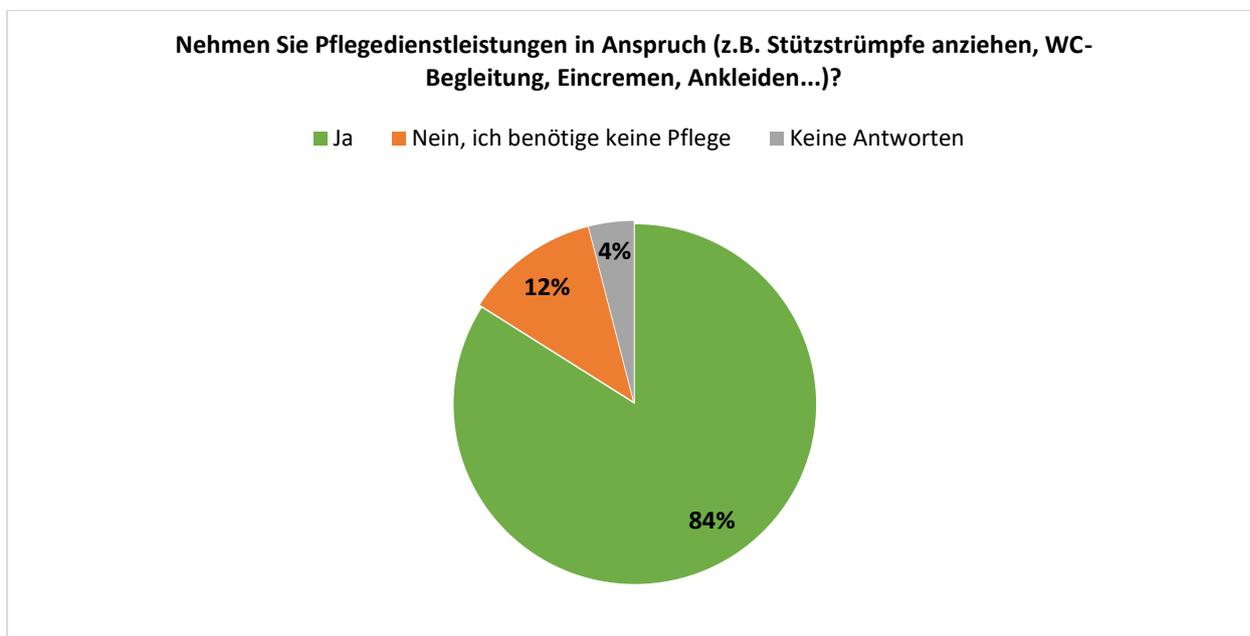


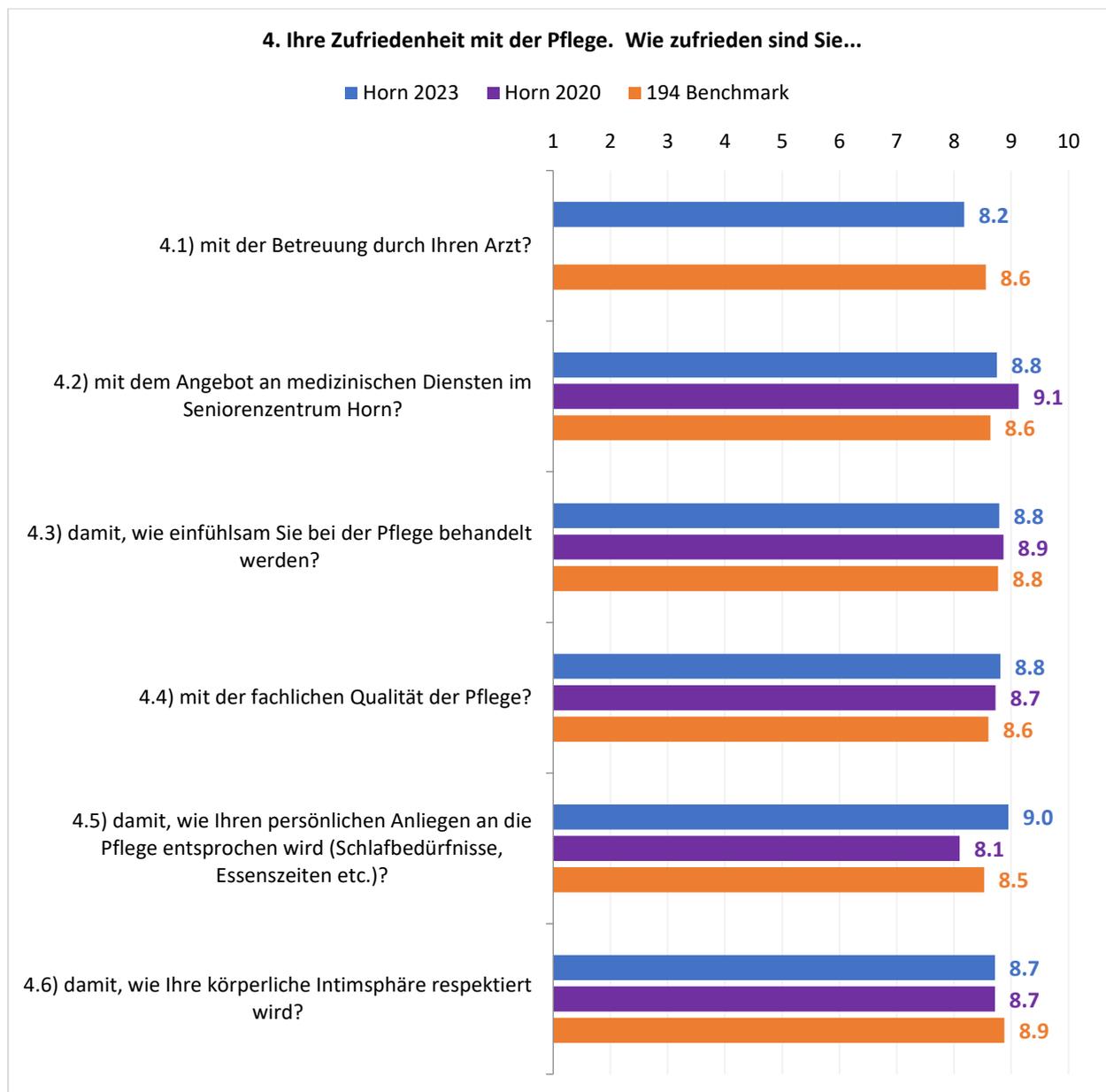


Fragen 3.8) und 3.9) wurden in der Formulierung präzisiert, Vergleichbarkeit gegeben. Frage 3.11) entfällt in diesem Zuge.

Zufriedenheit mit der Pflege

Nur einzelne Teilnehmende nehmen keine Pflegedienstleistungen in Anspruch. Bei den ersten Fragen nach dem Arzt und den medizinischen Diensten herrscht eine gewisse Uneinigkeit bzw. Standardabweichung. Jeweils ist aber eine Mehrheit hoch oder sehr hoch zufrieden. Die zweite Frage (nach medizinischen Diensten) war vor drei Jahren mit noch mehr Punkten bewertet worden. Umgekehrt verhält es sich bei der Frage danach, wie den persönlichen Anliegen an die Pflege entsprochen wird: Aktuell sind die Teilnehmenden sehr hoch zufrieden, im Jahr 2020 lag die Zufriedenheit beinahe einen Punkt niedriger. Ungefähr gleich gut wie vor drei Jahren bewerten die teilnehmenden Bewohnenden die Art, wie einfühlsam sie bei der Pflege behandelt werden und die fachliche Qualität der Pflege. Nicht anders verhält es sich damit, wie nach Einschätzung der Teilnehmenden ihre körperliche Intimsphäre respektiert wird.



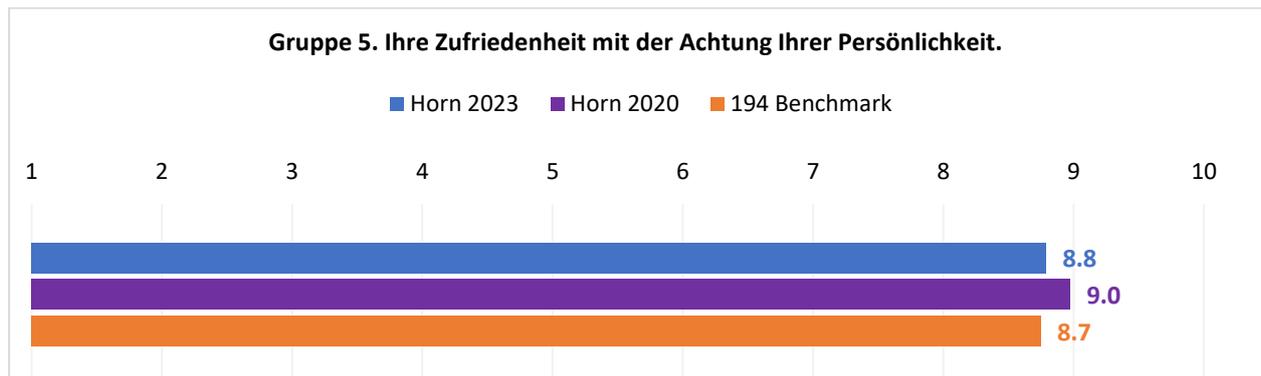


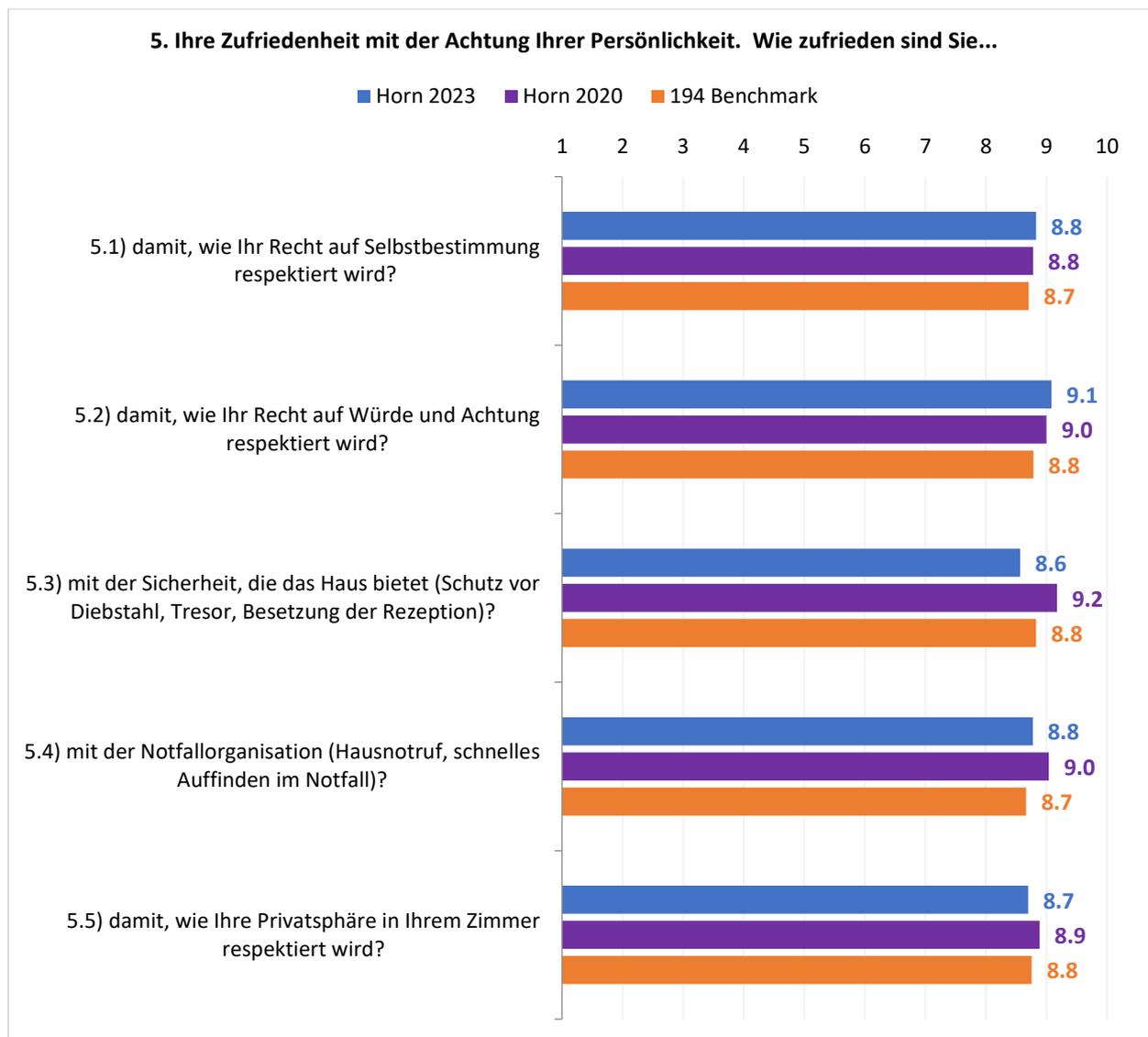
Frage 4.1) wurde im Jahr 2020 im Wortlaut anders gestellt, nicht mehr vergleichbar.

Frage 4.3) wurde umformuliert, jedoch vergleichbar. Ebenso Frage 4.5).

Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit

Damit, wie die Rechte auf Achtung und Würde sowie auf Selbstbestimmung respektiert werden, sind die Teilnehmenden sehr hoch und hoch zufrieden und liegen knapp über dem Benchmark. Nicht ganz erreicht wird der Benchmark beim Sicherheitsgefühl. Die Zufriedenheit liegt hier deutlich unterhalb des Werts vor drei Jahren und auch unterhalb des Benchmarks. Mit der Notfallorganisation sind die teilnehmenden Bewohnenden hoch zufrieden. Damit, wie ihre Privatsphäre in ihrem Zimmer respektiert wird, sind die Teilnehmenden hoch zufrieden, auch wenn dabei eine Standardabweichung besteht.

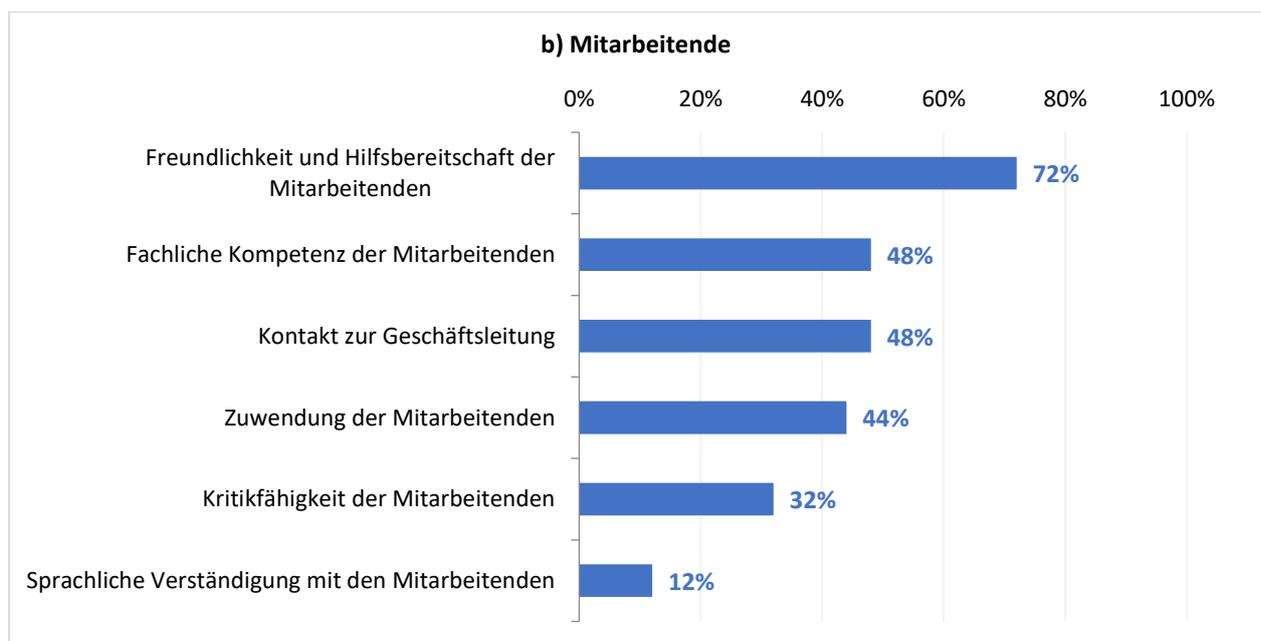
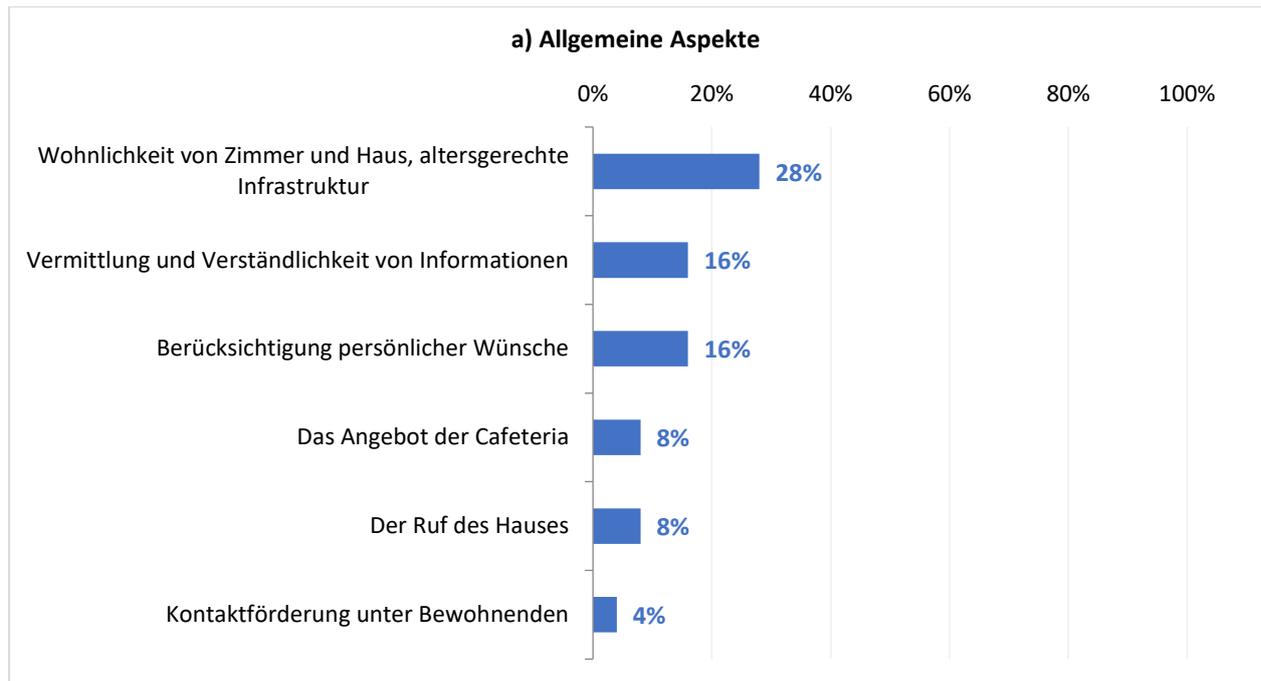


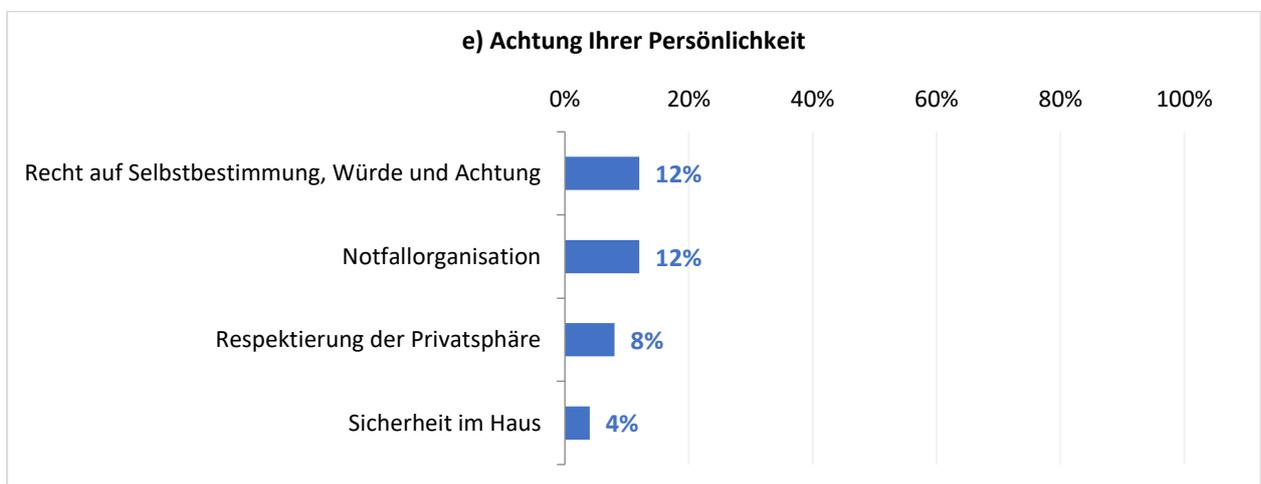
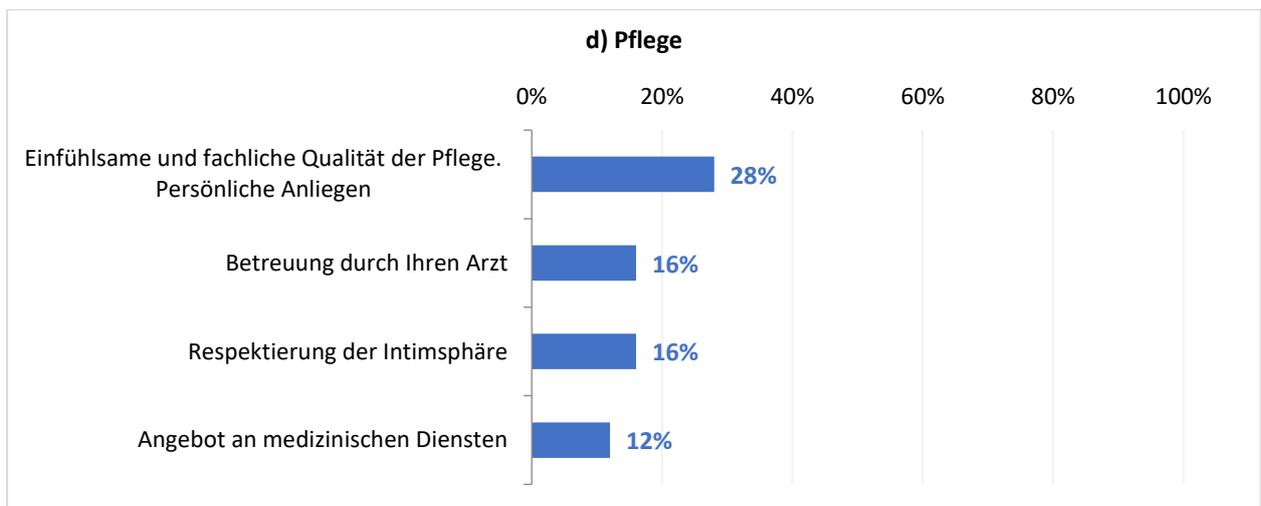
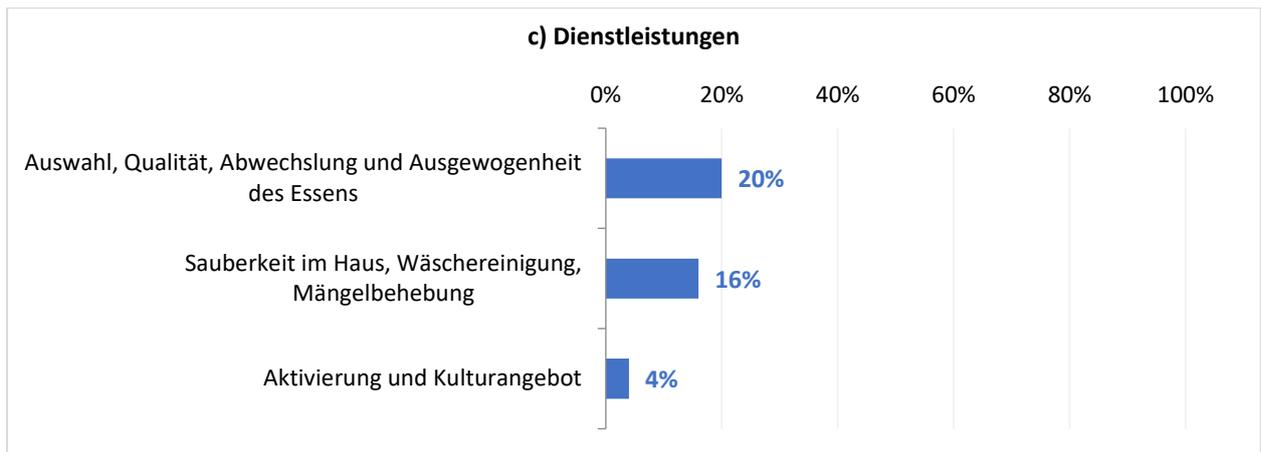


Was sind für Sie die wichtigsten Aspekte in diesem Fragebogen?

(Hier sind teilweise mehrere Fragen aus dem Fragebogen zusammengefasst)

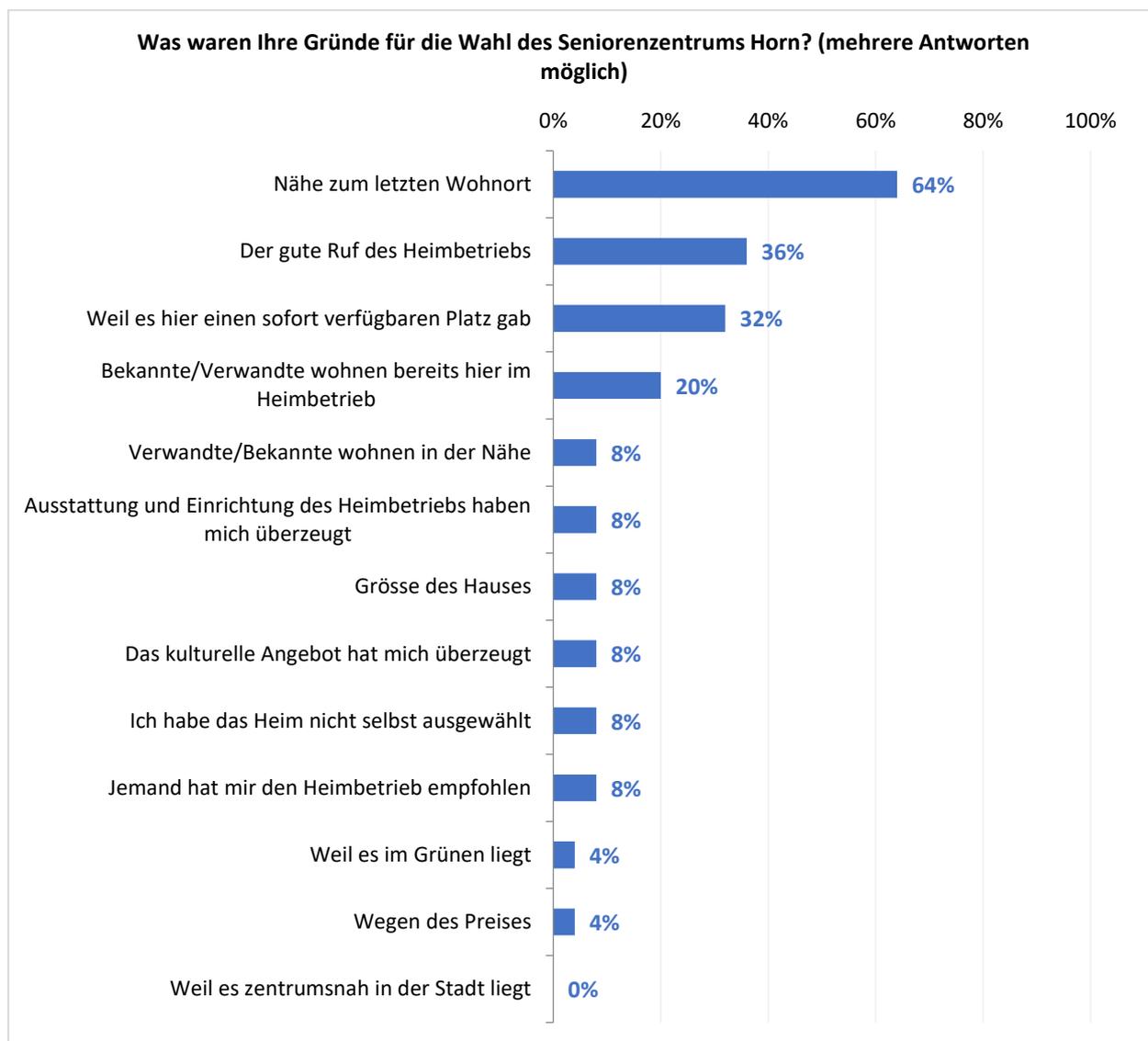
Der mit Abstand wichtigste Aspekt in diesem Fragebogen scheint den Teilnehmenden die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden zu sein. Beides haben sie mit hohen Punktzahlen bewertet. Danach folgt für sie die fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden, die ebenfalls knapp über dem Benchmark bewertet wurde. Gleichermassen wichtig erscheint ihnen der Kontakt zur Geschäftsführung. Hier haben sie erfreulich viele Punkte vergeben.





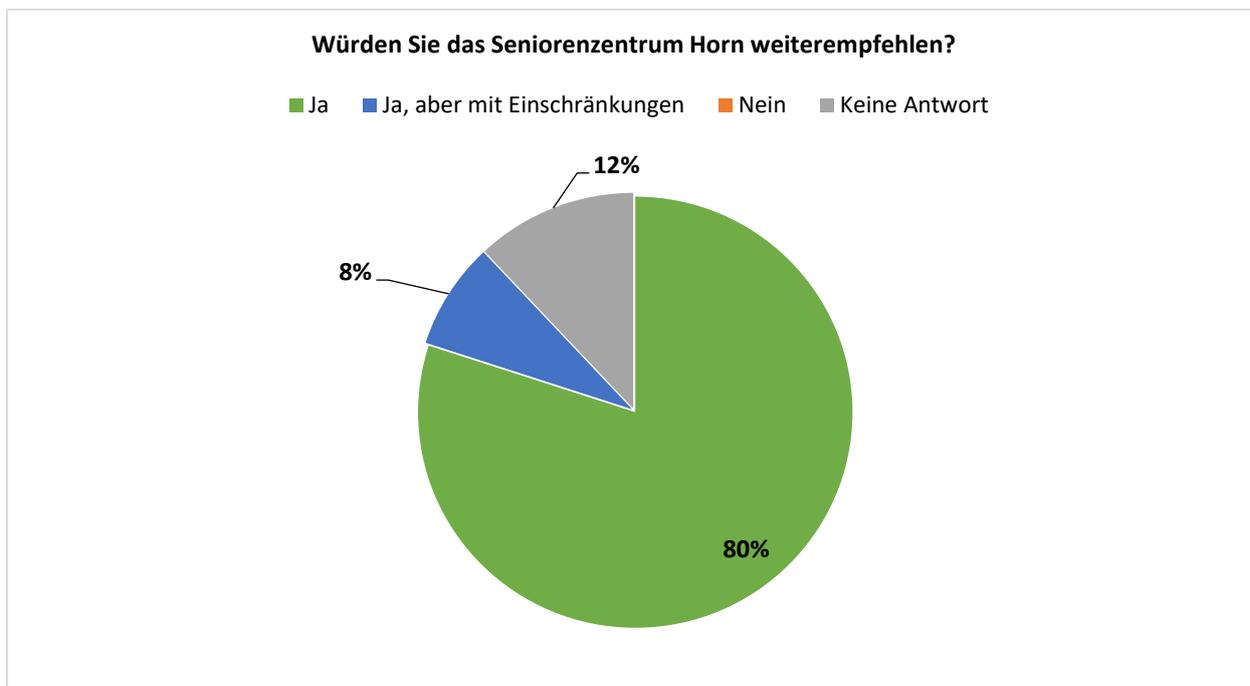
Gründe für die Wahl

Die Nähe zum letzten Wohnort spielt in vielen Umfragen eine besonders wichtige Rolle für die Wahl einer Altersinstitution. Der erste Platz bei der aktuellen Befragung im Seniorenzentrum ist insofern keine Überraschung. Dass Bekannte im Haus oder in der nächsten Ortschaft wohnen, nehmen die Teilnehmenden allerdings für gewöhnlich noch wichtiger. In dieser Umfrage stehen sie erst an vierter und fünfter Stelle. Dass der gute Ruf des Betriebs bereits auf dem zweiten Platz steht, ist hoch erfreulich für das Seniorenzentrum. Auch dass Ausstattung und Einrichtung weit vorne platziert sind, ist ein Anlass zur Freude.



Weiterempfehlung

Eine kumulierte Weiterempfehlungsquote von 88 Prozent ist gut und erfreulich. Nur wenige einzelne Teilnehmende sind der Frage ausgewichen und haben keine Antwort gegeben. Die vergleichsweise niedrige Teilnehmerzahl führt dazu, dass die gegebenen Antworten das Ergebnis recht stark beeinflussen.



Wir gratulieren zum terzLabel

Es ist uns eine Freude und Ehre, dem Seniorenzentrum Horn im Auftrag der Bewohnenden das terzLabel für hohe Bewohnerzufriedenheit überreichen zu dürfen. Wir beglückwünschen die Leitung und das Team der Mitarbeitenden zu diesem überdurchschnittlich guten und 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

