

KURZFASSUNG DES ERGEBNISBERICHTS DER
ANGEHÖRIGENBEFRAGUNG



BÜRGERGEMEINDE
SOLOTHURN

ALTERS- UND PFLEGEHEIM ST. KATHARINEN

JUNI 2024

Ausgangslage

Die Bürgergemeinde Solothurn bzw. das Alters- und Pflegeheim St. Katharinen, vertreten durch Pascal Vonaesch, Heimleitung, hat der terzStiftung im Oktober 2022 den Auftrag erteilt, Zufriedenheitsumfragen unter den Bewohnenden, ihren Angehörigen und den Mitarbeitenden auszuführen. Der vorliegende Bericht beinhaltet die Ergebnisse der Umfrage unter den Angehörigen von Bewohnenden von St. Katharinen, die von April bis Mai 2024 durchgeführt wurde. Der Grossbrand am 7. März 2022 hat den Zeitplan grundlegend verändert. Die Befragungen der Bewohnenden und der Mitarbeitenden hat die terzStiftung bereits in den Jahren 2022 und 2023 umgesetzt.

Nachfolgend werden für **jede Fragengruppe** die Erkenntnisse ausschliesslich in Textform vorgestellt.

Diese Fragengruppen sind

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

Konkret wurden die Teilnehmenden in dieser Umfrage gebeten, ihre Zufriedenheit zu jeder Einzelfrage auf einer **Skala von 1 bis 10 Punkten** zu vergeben. Die Ergebnisse im Bericht werden gemäss folgender Tabelle beschrieben:

Punktedurchschnitt	Teilnehmende zeigen sich...
9.0 Punkte und mehr	sehr hoch zufrieden
8.0 bis 8.9 Punkte	hoch zufrieden
7.0 bis 7.9 Punkte	zufrieden
5.0 bis 6.9 Punkte	weniger zufrieden
1.0 bis 4.9 Punkte	gar nicht zufrieden

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

Weiter erfragt wurde, ob die Teilnehmenden das St. Katharinen **weiterempfehlen** würden, nebst ihren **Begründungen** hierfür. Weiter wurden die Angehörigen gefragt, wie wahrscheinlich für sie ein eigener **künftiger Einzug** in das St. Katharinen ist und was für sie die **ausschlaggebenden Gründe** hierfür wären.

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 hatte 67 Angehörige zur Teilnahme an der Befragung vorgesehen. Bei der terzStiftung sind 34 verwertbare ausgefüllte Fragebogen eingegangen. Das entspricht 51 Prozent. Diese Teilnahmequote liegt deutlich höher als vor drei Jahren.

Als Limite für die Erteilung des Labels hat die terzStiftung 40 Prozent festgelegt, weil wir davon ausgehen, dass Angehörige schwerer zum Mitmachen zu motivieren sind als Bewohnende oder Mitarbeitende, bei denen die Limite bei 50 Prozent liegt. Diese Bedingung ist jedenfalls erfüllt.

Die zweite Bedingung ist eine Gesamtbewertung von mindestens 7.0 Punkten. Mit 8.5 Punkten erfüllt St. Katharinen auch diese Bedingung gut. Das Label für Zufriedenheit der Angehörigen kann gerne erteilt werden.

Zufriedenheit allgemein

Auf sämtliche Fragen dieser Gruppe haben jeweils mehr als 90 Prozent der teilnehmenden Angehörigen geantwortet. Mit der Dienstleistungsqualität insgesamt sind sie hoch zufrieden bei einer geringen Standardabweichung. Hoch ist die Standardabweichung bei der Frage nach der Wohnlichkeit des Heims. Sie ist mit Abstand die am niedrigsten bewertete Frage. Der Benchmark ist weitaus höher. Hier liegt es nahe, an den Grossbrand und die veränderte Wohnsituation seither zu denken. Schliesslich wird es noch mehr als zwei Jahre dauern, bis das Ensemble der Gebäude in der Altstadt, die zur Altersinstitution gehören, wieder aufgebaut sein wird.

Hoch zufrieden sind die Teilnehmenden mit der Umgebung und dem Garten des Hauses. Nur wenig niedriger als vor drei Jahren bewerten sie die Vermittlung von Informationen über wichtige Vorgänge im Haus. Die Standardabweichungen sind hier gering. Sehr hoch zufrieden sind die teilnehmenden Angehörigen mit der Vermittlung von Informationen, wenn mit Bewohnenden etwas nicht stimmt. Diese Bewertung liegt sogar noch höher als 2021. Hoch zufrieden sind fast alle Teilnehmenden mit dem gegenseitigen Umgang miteinander im Haus. Die persönlichen Kommentare klingen teilweise geradezu begeistert.

Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden

Hoch und sehr hoch zufrieden sind die Teilnehmenden mit der Gruskkultur, der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden. Wenige einzelne Personen vertreten eine abweichende Ansicht. Überhaupt sind die Standardabweichungen in dieser Fragengruppe wenig bedeutend. Auch mit der fachlichen Kompetenz der Mitarbeitenden sind sie hoch zufrieden. Noch eine Spur besser bewerten die teilnehmenden Angehörigen die Zuwendung der Mitarbeitenden zu den Bewohnenden.

Der Umgang der Mitarbeitenden mit Kritik – derjenigen von Bewohnenden, aber auch Kritik der Angehörigen an ihnen – stellt in vielen Altersinstitutionen ein Problem dar. Erfreulicherweise bewerten die Teilnehmenden den Umgang der Mitarbeitenden im Alters- und Pflegeheim St. Katharinen mit ihrer Kritik hoch zufriedenstellend. Allerdings ist die Beteiligung bei dieser Frage niedriger als sonst in dieser Fragengruppe. Mit der Geschäftsleitung des Betriebs sind sie fast sehr hoch zufrieden. Ebenso hoch zufrieden sind sie mit dem Kontakt zwischen ihnen und dem St. Katharinen. Fast alle persönlichen Kommentare klingen lobend und dankbar.

Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen

Das Essen ist in allen Einrichtungen, in denen Menschen zusammenwohnen, von herausragender Bedeutung. Im Alters- und Pflegeheim St. Katharinen sind die Angehörigen der Bewohnenden sehr hoch zufrieden mit der Qualität der angebotenen Speisen und mit der Ausgewogenheit der Ernährung. Nur knapp unter diesem sehr hohen Level liegt derzeit die Zufriedenheit mit der Abwechslung der Menüs im Menüplan. Sehr unterschiedlicher Ansicht sind die Teilnehmenden mit Blick auf das Angebot der Cafeteria. Die Bewertung liegt auf dem weniger zufriedenen Niveau. Eine richtige Cafeteria gebe es gar nicht, und das Angebot im Provisorium sei „dürftig“, heisst es in Kommentaren.

Mit der Sauberkeit im Betrieb sind die Teilnehmenden hoch zufrieden. Vor drei Jahren war die Zufriedenheit allerdings noch höher und lag knapp über dem Benchmark. Eine Bemerkung dazu findet sich in keinem Kommentar. Insgesamt überdurchschnittlich gut bewerten die Teilnehmenden die Wäschereidienstleistung, obwohl einzelne Kommentare kritisch klingen. Auch mit der Mängelbehebung sind die teilnehmenden Angehörigen hoch zufrieden. Einigen Kommentaren nach ist das eher ein Lob für den Technischen Dienst.

Mit den Angeboten für Gruppen sind sie hoch zufrieden. Wie gewöhnlich ist die Zufriedenheit mit den Angeboten, die man alleine wahrnehmen kann (Einzelaktivierung) ein wenig niedriger. Sämtliche Teilnehmende haben sich zu den Anlässen für Angehörige geäußert. Sie sind hoch zufrieden damit.

Zufriedenheit mit der Pflege

Insgesamt ist die Zufriedenheit mit der Pflege ein wenig höher als der Benchmark. Allerdings haben in dieser Fragengruppe weniger Teilnehmende ihre Ansichten geäußert als in den vorangegangenen Fragengruppen. Bedeutende Standardabweichungen gibt es nicht.

Mit der Zusammenarbeit zwischen Heim, Arzt, Spitex und Spital sind die teilnehmenden Angehörigen überdurchschnittlich zufrieden. Deutlich niedriger als vor drei Jahren bewerten sie das Angebot an medizinischen Diensten. Trotzdem liegt ihre Zufriedenheit noch über dem Benchmark.

Gegenüber den eigenen Werten von 2021 ist das Alters- und Pflegeheim St. Katharinen bei den Fragen zur menschlichen und zur fachlichen Qualität der Pflege ein wenig zurückgefallen. Das Gleiche gilt dafür, wie den Anliegen der Angehörigen zur Pflege der Bewohnenden entsprochen wird. Knapp unter dem Niveau einer sehr hohen Bewertung liegen die Teilnehmenden bei der Frage danach, wie die körperliche Intimsphäre von Bewohnenden respektiert wird.

Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit

Auch bei der Fragengruppe zur Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit liegt die Umfrage in St. Katharinen auf dem guten Niveau des Benchmarks. Allerdings gibt es Aspekte, die 2021 noch höher bewertet wurden.

Wie die Rechte der Bewohnenden auf Selbstbestimmung sowie auf Würde und Achtung respektiert werden, stellt die Teilnehmenden hoch zufrieden. Hier haben sie das Niveau von vor drei Jahren mindestens gehalten. Bedauerlicherweise bestehen hier deutliche Standardabweichungen, mehrere Personen vertreten abweichende Ansichten über die Wahrung der Rechte.

Die sehr hohe Zufriedenheit mit der Notfallorganisation, die 2021 herrschte, und auch die Respektierung der Privatsphäre im eigenen Zimmer bewerten die teilnehmenden Angehörigen nicht ganz so hoch wie seinerzeit.

Ergänzender Fragenblock

Zusätzlich zum Standard-Fragebogen hat die terzStiftung auf Wunsch des Auftraggebers ergänzende Fragen für St. Katharinen aufgenommen. Sie sind nicht mit Befragungen in anderen Altersinstitutionen vergleichbar.

Sehr hoch zufrieden sind die Teilnehmenden mit dem Eintrittsverfahren. Mehrfach wird in Kommentaren auf das angenehme, ausführliche und kompetente Verfahren hingewiesen. Niemand vertritt hier eine andere Meinung.

Anders ist das bei der Frage nach der Atmosphäre im Haus: Während die einen sie als freundlich und heimelig empfinden, erscheint sie anderen unabänderlich eng. Hier äussert jemand im Kommentar die Hoffnung auf den Neubau.

Was sind für Sie die wichtigsten Aspekte in diesem Fragebogen?

(Hier sind teilweise mehrere Fragen aus dem Fragebogen zusammengefasst)

Die menschliche und die fachliche Qualität der Pflege erscheinen den Teilnehmenden die wichtigsten Aspekte im Fragebogen. Mit beidem sind die Teilnehmenden hoch zufrieden.

Der nächstwichtige Aspekt ist für sie die Respektierung der Rechte auf Selbstbestimmung sowie Würde und Achtung. Auch damit sind die teilnehmenden Angehörigen hoch zufrieden.

Die verschiedenen Aspekte des Essens gehören für die Teilnehmenden ebenfalls zu den wichtigsten Punkten. Alles, was mit den Speisen zu tun hat, bewerten sie sehr hoch.

Mit Abstand folgt die Wohnlichkeit des Hauses und die Zufriedenheit mit der Umgebung. Während die Wohnlichkeit weniger zufriedenstellend eingeschätzt wird, sind die Teilnehmenden mit der Umgebung hoch zufrieden. Mehrere sprechen in Kommentaren Lob und Dank für die Institution und das Team aus.

Gründe für die Wahl des St. Katharinen / Wahrscheinlichkeit

Die Wohnortnähe und die Tatsache, dass Verwandte oder Bekannte in der Nähe wohnen sind in fast allen Befragungen die wichtigsten Motive für die Wahl einer Altersinstitution. Dass ein Gebäude sowohl zentrumsnah wie auch im Grünen liegt, ist ein glücklicher Zufall. Die Geschäftsleitung und das Team können diese Aspekte nicht beeinflussen. Für die Ausstattung und den guten Ruf aber haben die Verantwortlichen in der Altersinstitution sich angestrengt, darauf haben sie hingearbeitet. Insofern sind diese Gründe für die Wahl ihr Verdienst.

Mehr als ein Drittel der teilnehmenden Angehörigen halten es für wahrscheinlich oder eher wahrscheinlich, dass sie später selbst in das Alters- und Pflegeheim St. Katharinen einziehen werden. Die Begründungen derjenigen, die das für eher nicht oder gar nicht wahrscheinlich halten, führen grossenteils die räumliche Entfernung an: Sie möchten dort wohnen bleiben, wo sie bisher wohnen und wo sie einen Bekanntenkreis haben. Sie sind noch ein wenig mehr als die erste Gruppe.

Fasst man diejenigen zusammen, die sich unsicher sind und diejenigen, die keine Antwort gegeben haben, dann ergibt das 27 Prozent der Antwortenden.

Weiterempfehlung

Eine Weiterempfehlungsquote von kumuliert 88 Prozent ist nicht schlecht. Allerdings sind 9 Prozent Teilnehmende, die ausdrücklich keine Empfehlung aussprechen würden (3 Personen) ein vergleichsweise hoher Anteil nach den Erfahrungen der terzStiftung mit Befragungen in Altersinstitutionen. Was mehrfach in Kommentaren zur Frage nach der Weiterempfehlung bemängelt wird, sind die fehlenden Bäder in einzelnen Zimmern und die Gitter vor den Fenstern.

Wir gratulieren zum terzLabel

Es ist uns eine Freude und Ehre, dem Wohn- und Pflegeheim St. Katharinen im Auftrag der Angehörigen das terzLabel überreichen zu dürfen. Wir beglückwünschen die Leitung und das Team zu diesem wertschätzenden Ergebnis von 8.5 Punkten und wünschen, dass Ihnen diese gute Bewertung Kraft verleiht, den eingeschlagenen Erfolgskurs fortzusetzen.