

*Zukunft gestalten
für eine neue Alterskultur*



ERGEBNISBERICHT
ANGEHÖRIGENBEFRAGUNG
ALTERS- UND PFLEGEHEIM THÜRINGENHAUS & ST. KATHARINEN



BÜRGERGEMEINDE SOLOTHURN

Alters- und Pflegeheim Thüringenhaus & St. Katharinen

NOVEMBER 2021

Inhalt

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary	2
Auf gutem Kurs.....	2
Potenzial	2
Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung	3
Ausgangslage.....	3
Beteiligung und Gesamtergebnis	3
Zufriedenheit allgemein	3
Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden	4
Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen.....	4
Zufriedenheit mit der Pflege	4
Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit.....	4
Grafische Aufbereitung der Ergebnisse und Auflistung der persönlichen Kommentare	6
Gesamtdurchschnitt und Rücklaufquote	6
Zufriedenheit allgemein	7
Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden	8
Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen.....	9
Zufriedenheit mit der Pflege	10
Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit.....	11
Wo sind Veränderungen wichtig?	12
Weiterempfehlung	14
Gründe für die Wahl des APH Thüringenhaus & St. Katharinen	15
Soziodemografische Daten.....	15

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary

Auf gutem Kurs

- Durchgehend sehr gute Bewertungen
- Hervorragende Weiterempfehlungsquote
- Sehr hohe Zufriedenheit mit der Wohnlichkeit im Thüringenhaus
- Die Informationsvermittlung bewerten die meisten Teilnehmenden sehr gut
- Mit der Gruskkultur, der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden sind sie sehr hoch zufrieden
- Sehr guter Umgang der Mitarbeitenden mit der Kritik der Angehörigen
- Ganz besonders hohe Zufriedenheit mit allem, was das Essen anbelangt
- Die hohe Zufriedenheit der teilnehmenden Angehörigen mit den Leistungen im APH Thüringenhaus und St. Katharinen zeigt sich auch bei den Fragen zur Pflege

Potenzial

- Leider geringe Beteiligung
- Geringere Zufriedenheit mit der Wohnlichkeit in St. Katharinen als im Thüringenhaus
- Knapp unterdurchschnittliche Zufriedenheit mit der Respektierung der Rechte

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung

Ausgangslage

Heimleiter Pascal Vonaesch hat der terzStiftung am 22. Juli 2020 den Auftrag erteilt, nach den Sommerferien 2021 Zufriedenheitsumfragen unter den Angehörigen der Bewohnenden von Thüringenhaus und St. Katharinen auszuführen. Vorausgegangen war im zweiten Quartal desselben Jahres eine Zufriedenheitsbefragung der Mitarbeitenden. Im Frühjahr 2022 soll eine Befragung der Bewohnenden folgen. Es zeugt von anerkennenswertem Mut, in Zeiten der Corona-Pandemie solche Umfragen in Auftrag zu geben – verärgerte Angehörigen könnten ebenso wie stark beanspruchte Mitarbeitende und verunsicherte Bewohnende in solchen Zeiten ganz andere Auskünfte geben als in «normalen» Zeiten. Die Fragebogen wurden an die Verhältnisse in der Institution angepasst und rechtzeitig zugeschickt. Die Umfrage unter Angehörigen von Bewohnenden fand im August und September statt. Der vorliegende Bericht beinhaltet die Ergebnisse dieser Befragung. Dabei werden zunächst die wichtigsten Ergebnisse in Textform vorgestellt, bevor in einem zweiten Schritt die grafische Aufarbeitung der Ergebnisse erfolgt. Die Ergebnisse von Thüringenhaus und St. Katharinen von 2021 (blauer Balken) werden dabei mit den Ergebnissen aller 76 zuvor von der terzStiftung ausgeführten Umfragen unter Angehörigen von Bewohnenden in Altersinstitutionen (orangener Balken) verglichen. Die nicht sehr zahlreichen persönlichen Kommentare der Teilnehmenden zu jeder Fragengruppe finden sich jeweils im Anschluss an die Grafiken, die Schlusskommentare befinden sich am Ende des Berichts.

Beteiligung und Gesamtergebnis

62 Angehörige von Bewohnenden hat das Alters- und Pflegeheim Thüringenhaus und St. Katharinen wegen der Teilnahme an der Befragung angeschrieben. Die Beteiligung lag bedauerlicher Weise nur bei 40 Prozent, was allerdings das Minimum für eine genügend aussagestarke Auswertung ist. Die Punktzahl liegt beim Gesamtdurchschnitt sogar noch über dem guten Durchschnitt aller von der terzStiftung bisher ausgeführten Zufriedenheitsbefragungen unter Angehörigen. 8.9 Punkte sind ein Ergebnis, welches die sehr hohe Zufriedenheit der teilnehmenden Angehörigen anzeigt. Das Label für hohe Angehörigenzufriedenheit vergibt die terzStiftung oberhalb des Niveaus von 7 Punkten. Gerne vergeben wir darum das Label an das APH Thüringenhaus und St. Katharinen. An vorderer Stelle stehen bei der Wichtigkeit von Veränderungen nach Ansicht der teilnehmenden Angehörigen die Respektierung der Rechte der Bewohnenden und die Aktivierung. Allerdings vergeben sie für Einzel- wie auch Gruppenaktivierung überdurchschnittlich gute Punktzahlen. Die Punktzahlen für die Respektierung der Rechte sind nicht derart gut, aber auch nicht ungünstig. Die Weiterempfehlungsquote ist hervorragend, 92 Prozent der Teilnehmenden würden die Institution uneingeschränkt oder mit Einschränkung weiterempfehlen. Nur eine Person würde das APH nicht weiterempfehlen, eine andere Person gab keine Auskunft. Unter den Beweggründen, dass Angehörige in das APH Thüringenhaus und St. Katharinen gezogen sind, steht für die Teilnehmenden im Vordergrund, dass es sowohl im Grünen liegt wie auch zentrumsnah. Aber auch der gute Ruf der Altersinstitution wird an einer der vorderen Stellen genannt. Bei den teilnehmenden Angehörigen handelt es sich zu mehr als zwei Dritteln um Nachkommen, also Angehörige einer jüngeren Generation, die eine andere Perspektive auf den Betrieb haben. Die grosse Mehrheit kommt häufig genug ins Haus, um einen eigenen Eindruck von den Abläufen dort zu haben. Nur eine Minderheit hält es nicht für wahrscheinlich oder für ganz unwahrscheinlich, dass sie später selbst einmal hier einziehen könnten.

Zufriedenheit allgemein

Die allgemeine Zufriedenheit der teilnehmenden Angehörigen von Bewohnenden des APH Thüringenhaus und St. Katharinen ist klar überdurchschnittlich hoch. Insbesondere mit der Wohnlichkeit im Thüringenhaus sind sie sehr hoch zufrieden. Leider trifft das nicht in gleicher Weise auf die Wohnlichkeit

im St. Katharinen zu: Hier vergeben die Teilnehmenden lediglich 7.6 Punkte. Zur Verdeutlichung haben wir beide Male den graphischen Balken des Durchschnittswerts beigelegt. Die Dienstleistungsqualität insgesamt bewerten sie sehr hoch. Die Vermittlung von Informationen über wichtige Vorgänge im Haus bewerten sie sehr gut. Nur minimal weniger gut bewerten sie die Vermittlung von Informationen über ihre Angehörigen im APH Thüringenhaus und St. Katharinen. Mit der Umgebung und dem Garten des Hauses sind die teilnehmenden Angehörigen hoch zufrieden. Zufrieden sind sie auch mit dem gegenseitigen Umgang miteinander und der Atmosphäre des Hauses sowie mit dem Eintrittsverfahren. Das wird in einem persönlichen Kommentar sogar ausdrücklich gelobt.

Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden

Überdurchschnittlich hoch ist auch die Zufriedenheit der teilnehmenden Angehörigen mit den Mitarbeitenden. Mit der Grusskultur, der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden sind sie sehr hoch zufrieden. Gleichermassen hoch zufrieden sind sie mit deren fachlicher Kompetenz. Ebenso hoch bewerten die Teilnehmenden auch die Leistungen der Geschäftsführung wie auch den Kontakt zwischen dem APH Thüringenhaus und St. Katharinen und ihnen. Den Umgang mit Kritik, der in vielen Altersinstitutionen Schwierigkeiten bereitet, bewerten die Teilnehmenden sehr gut. Mit der Zuwendung der Mitarbeitenden zu den Bewohnenden sind sie hoch zufrieden.

Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen

Das Essen ist in jeder Altersinstitution von grösster Bedeutung: Es liefert Stoff für Gespräche, gibt Anlass zur Vorfreude und kann fröhlich oder unzufrieden stimmen, je nachdem, wie gut es geschmeckt hat. Das ist auch den Angehörigen der Bewohnenden bewusst. Im APH Thüringenhaus und St. Katharinen sind die teilnehmenden Angehörigen ganz besonders hoch zufrieden mit allem, was das Essen anbelangt: Qualität, Abwechslung und Ausgewogenheit der Menüs bewerten sie weit überdurchschnittlich sehr hoch. Mit der Sauberkeit im Betrieb sind sie auch noch höher zufrieden als im Durchschnitt aller Umfragen der terzStiftung unter Angehörigen von Bewohnenden von Altersinstitutionen– wobei die Sauberkeit fast immer hoch gelobt wird. Die Wäschereidienstleistung bewerten die Teilnehmenden im APH Thüringenhaus und St. Katharinen auch überdurchschnittlich sehr gut. Die Mängelbehebung erhält mit 8.9 Punkten gleichfalls eine sehr gute Bewertung. Mit dem Angebot der Gruppenaktivierung sind die teilnehmenden Angehörigen hoch zufrieden. Wie fast überall liegt die Einschätzung der Einzelaktivierung erheblich tiefer, wenngleich weit oberhalb des Label-Niveaus von 7 Punkten. Einzelne Teilnehmende geben in persönlichen Kommentaren an, sie könnten bestimmte Dienstleistungen nicht beurteilen.

Zufriedenheit mit der Pflege

Die hohe Zufriedenheit der teilnehmenden Angehörigen mit den Leistungen im APH Thüringenhaus und St. Katharinen zeigt sich auch bei den Fragen zur Pflege: Besonders weit ragt die Zufriedenheit mit dem Angebot an medizinischen Diensten über den Durchschnittswert hinaus. Auch mit der Respektierung der körperlichen Intimsphäre der Bewohnenden sind die Teilnehmenden sehr hoch zufrieden. Wie ihren Anliegen zur Pflege ihrer Angehörigen entsprochen wird, bewerten sie sehr gut. Überdurchschnittlich hoch zufrieden sind sie auch mit der Qualität der empathischen Pflege, mit der fachlichen Qualität der Pflege und mit der Koordination zwischen Heim, Arzt, Spitex und Spital. Die Wünsche in den persönlichen Kommentaren beziehen sich fast nur auf Grundpflege oder Hygiene.

Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit

Mit der Notfallorganisation sind die teilnehmenden Angehörigen sehr hoch zufrieden. Auch damit, wie die Privatsphäre der Bewohnenden in deren eigenen Zimmern respektiert wird, sind sie überdurch-

schnittlich hoch zufrieden. Knapp unterhalb des guten Durchschnitts aller Umfragen liegt die Zufriedenheit der Teilnehmenden damit, wie die Rechte der Bewohnenden auf Selbstbestimmung sowie auf Würde und Achtung respektiert werden.

Zu den durchgehend sehr guten Ergebnissen und zum Erreichen des Labels für hohe Angehörigenzufriedenheit gratulieren wir im Namen der terzStiftung sehr herzlich.

Berlingen, den 12. November 2021



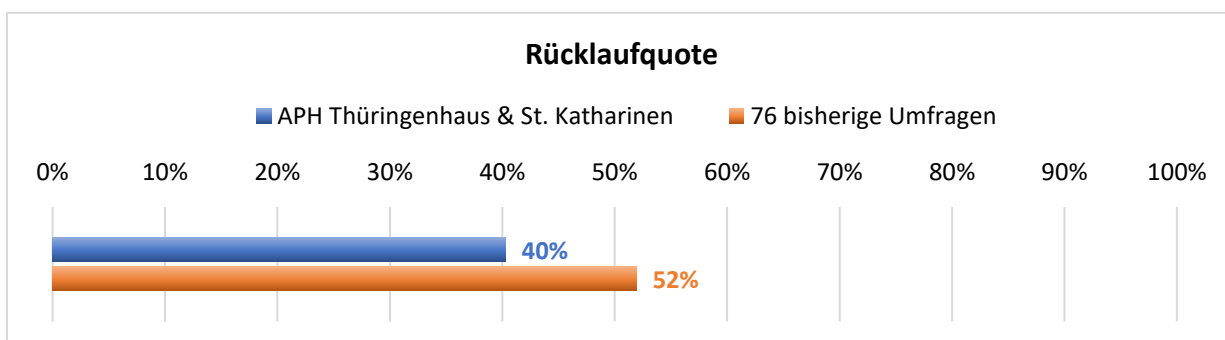
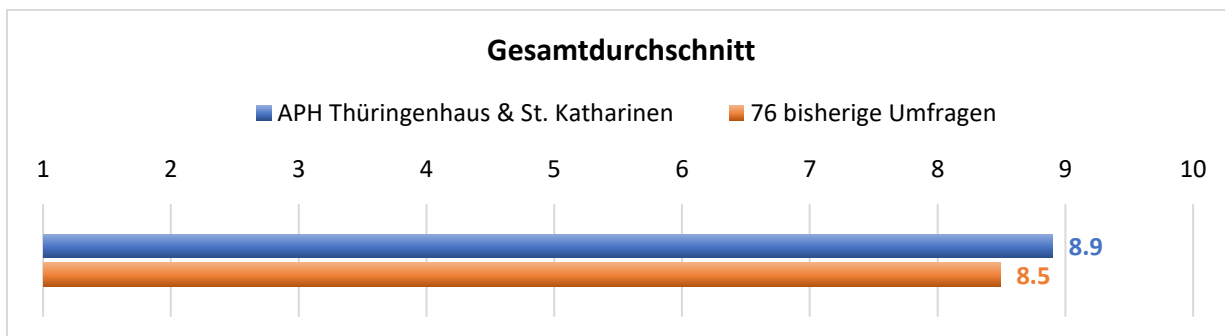
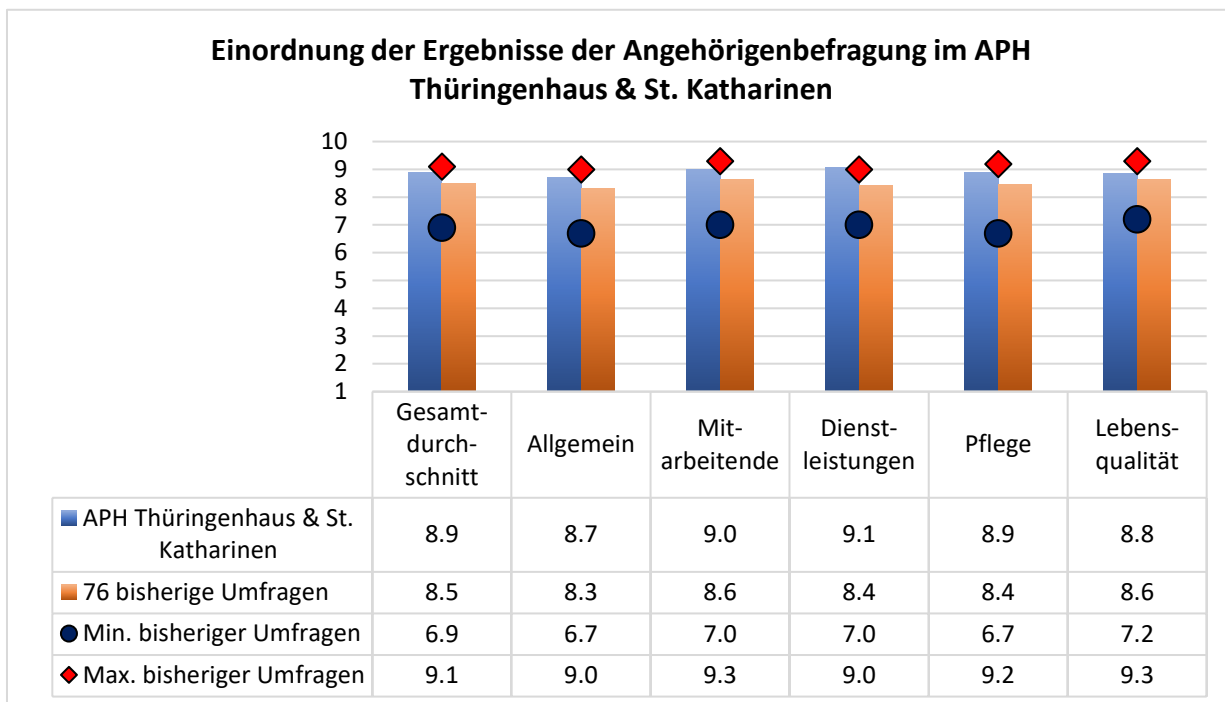
Julia Fritz, Projektmanagement



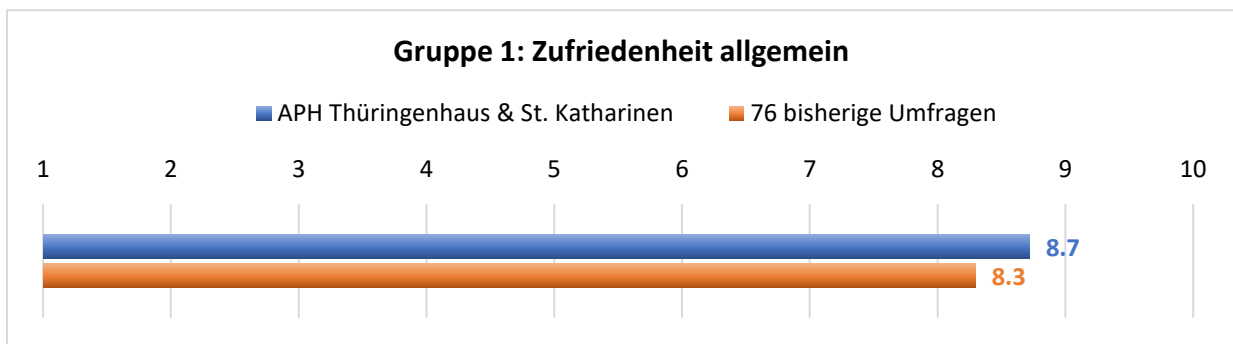
Dr. Thomas Meyer, Leiter Wissenschaft

Grafische Aufbereitung der Ergebnisse

Gesamtdurchschnitt und Rücklaufquote



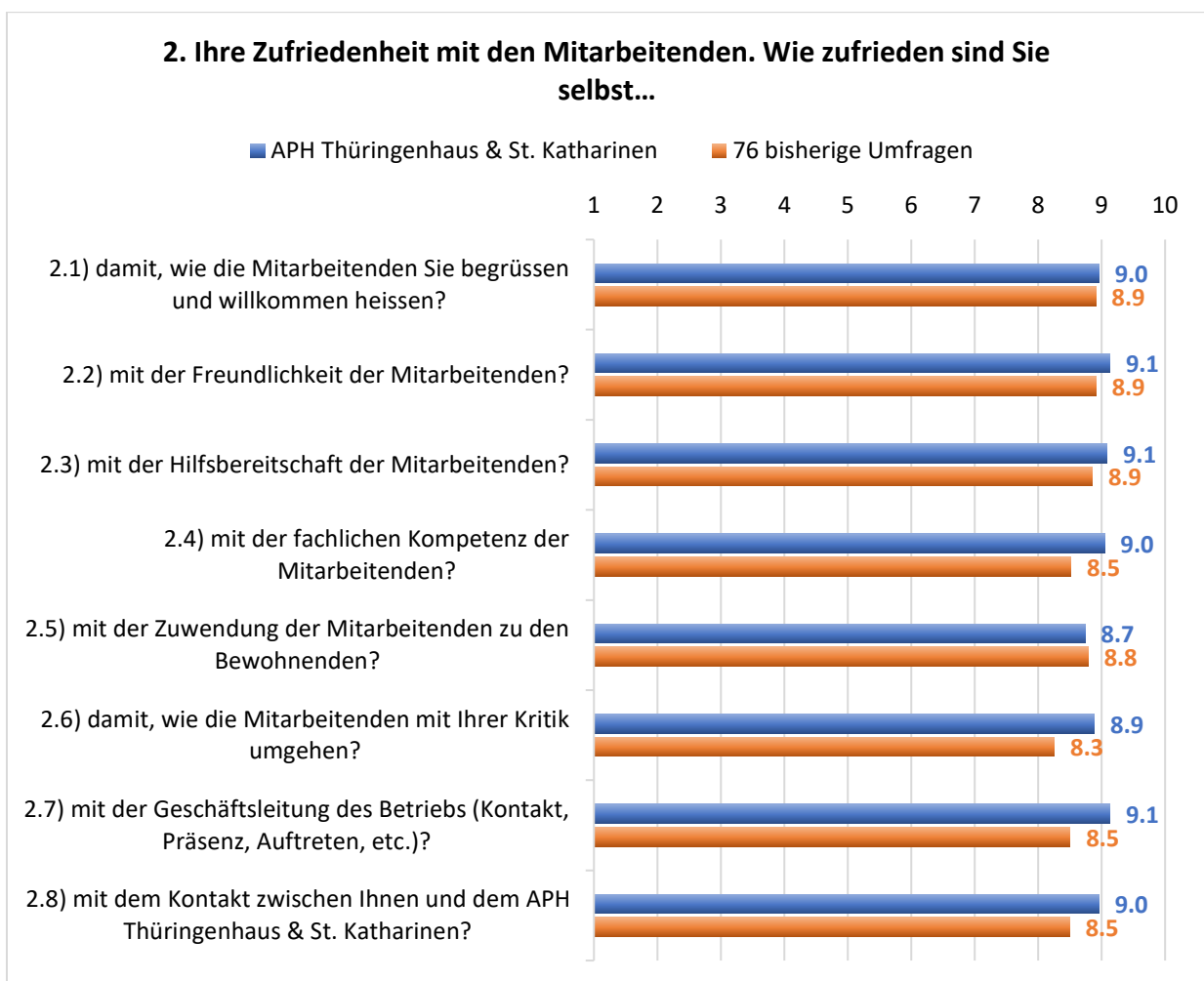
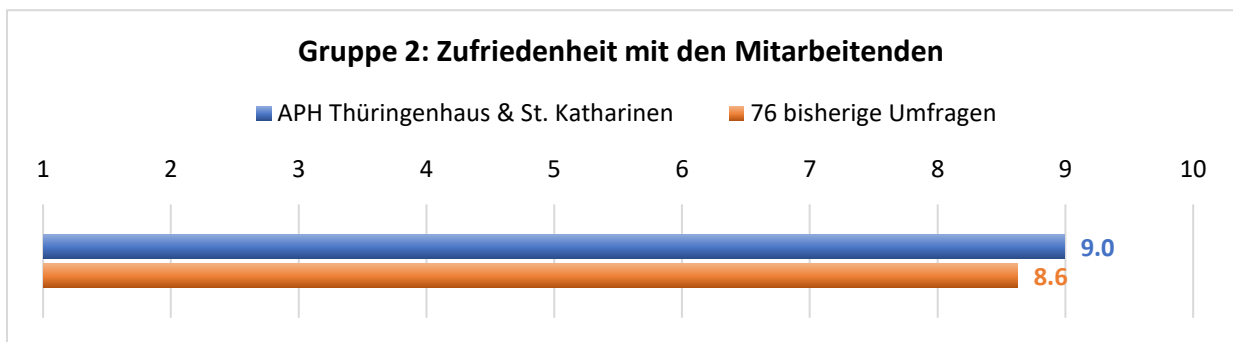
Zufriedenheit allgemein



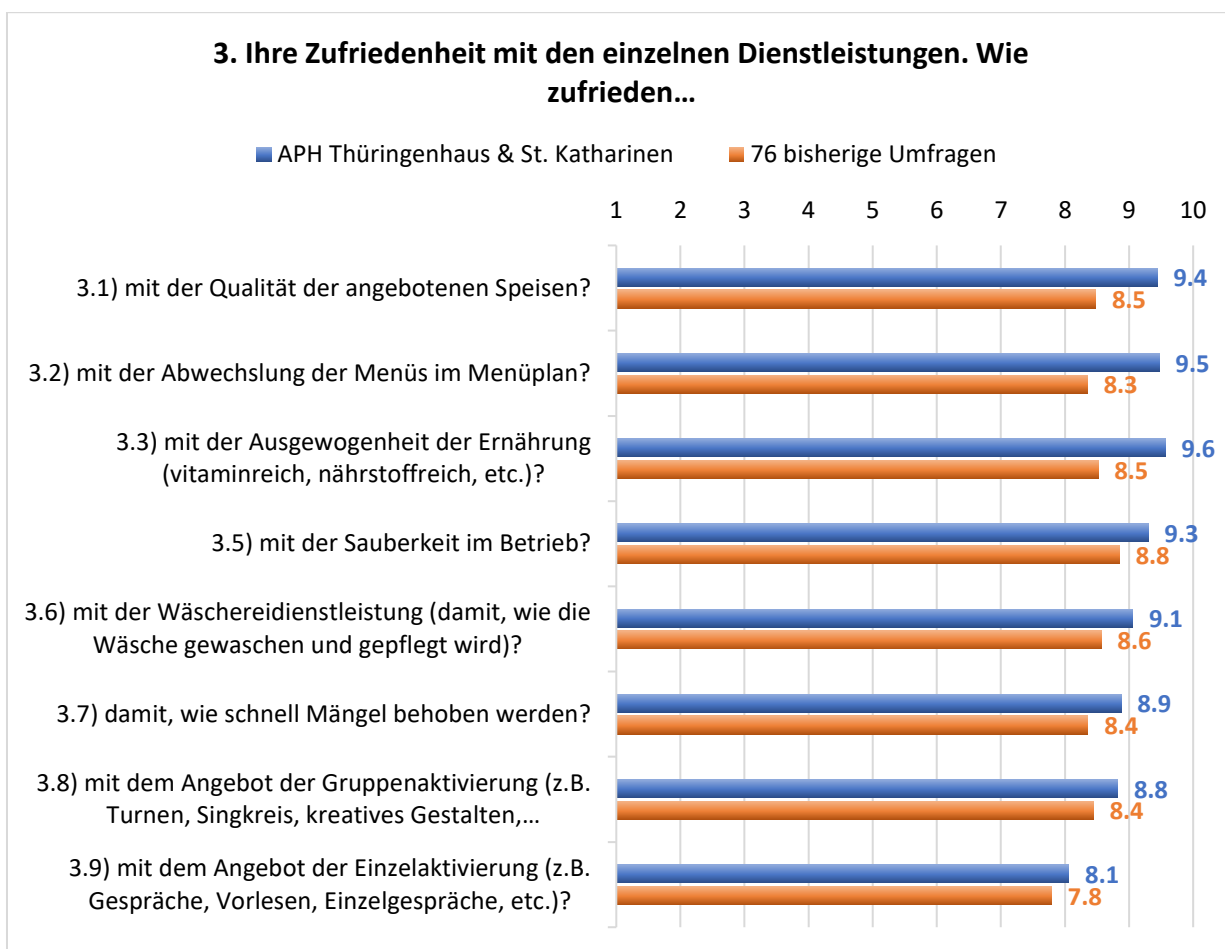
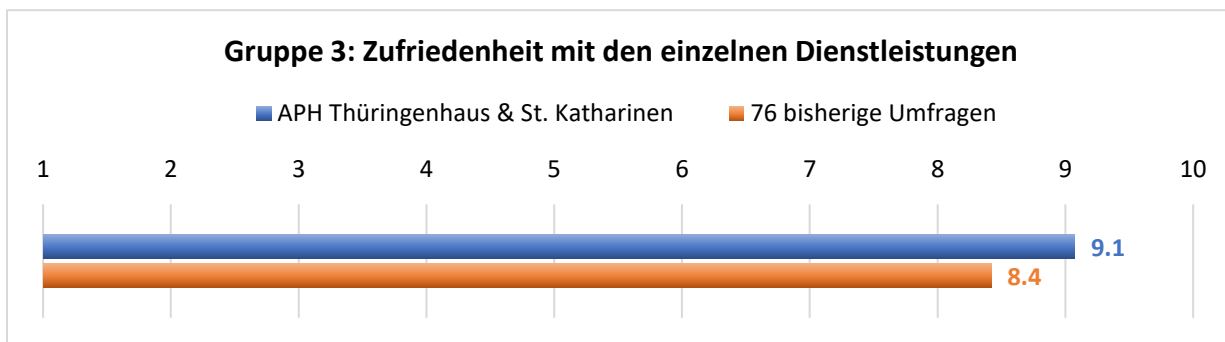
* Sonderfrage des Auftraggebers

** Frage 1.2 lautet ursprünglich „Wie zufrieden sind Sie mit der Wohnlichkeit des Hauses?“

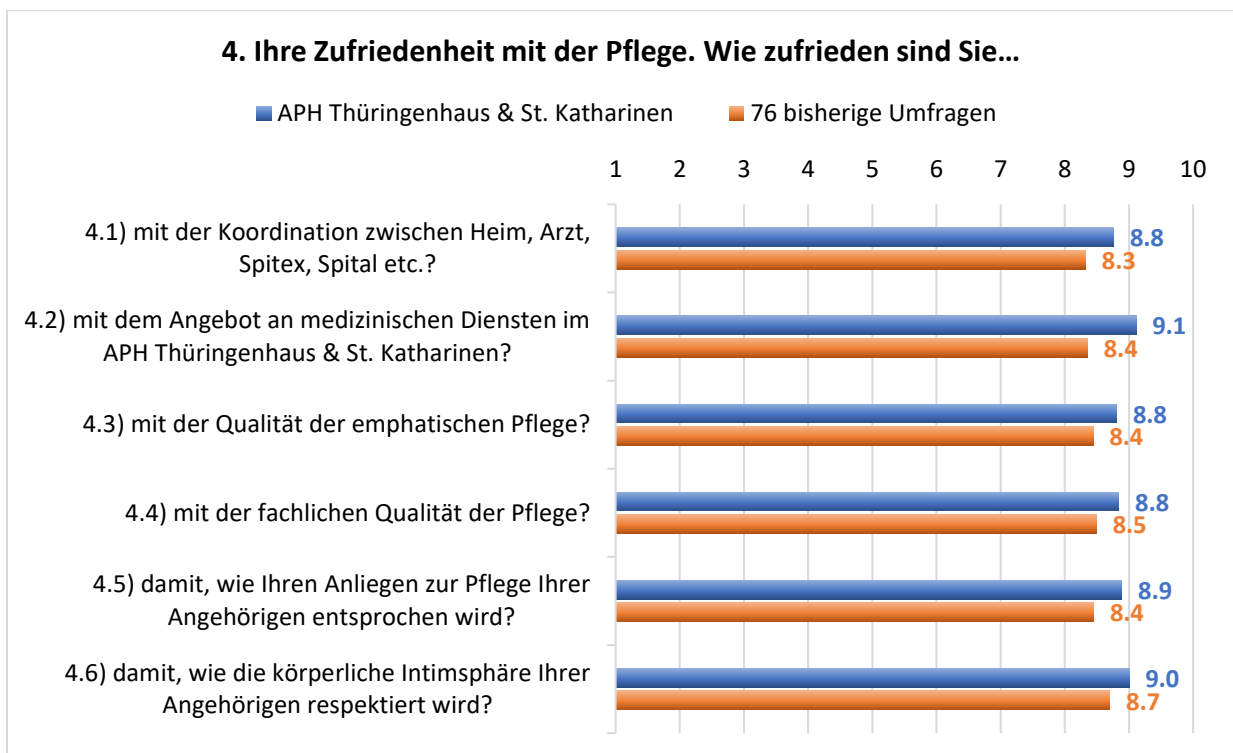
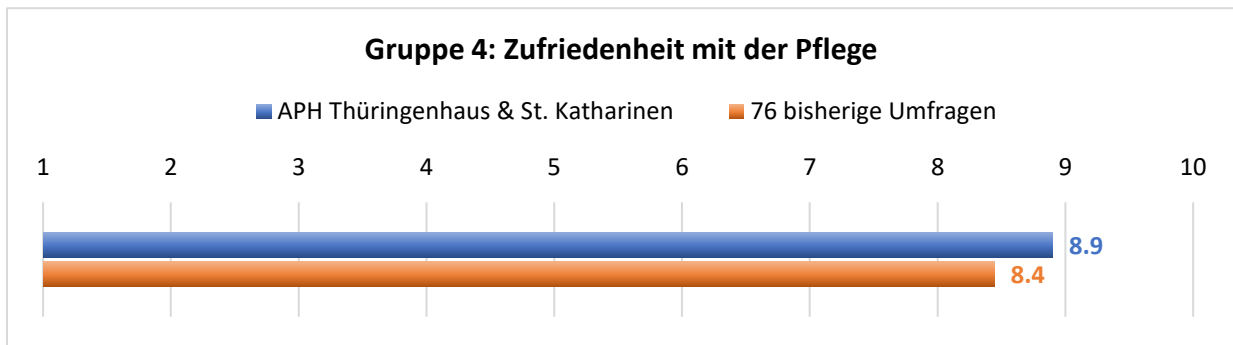
Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden



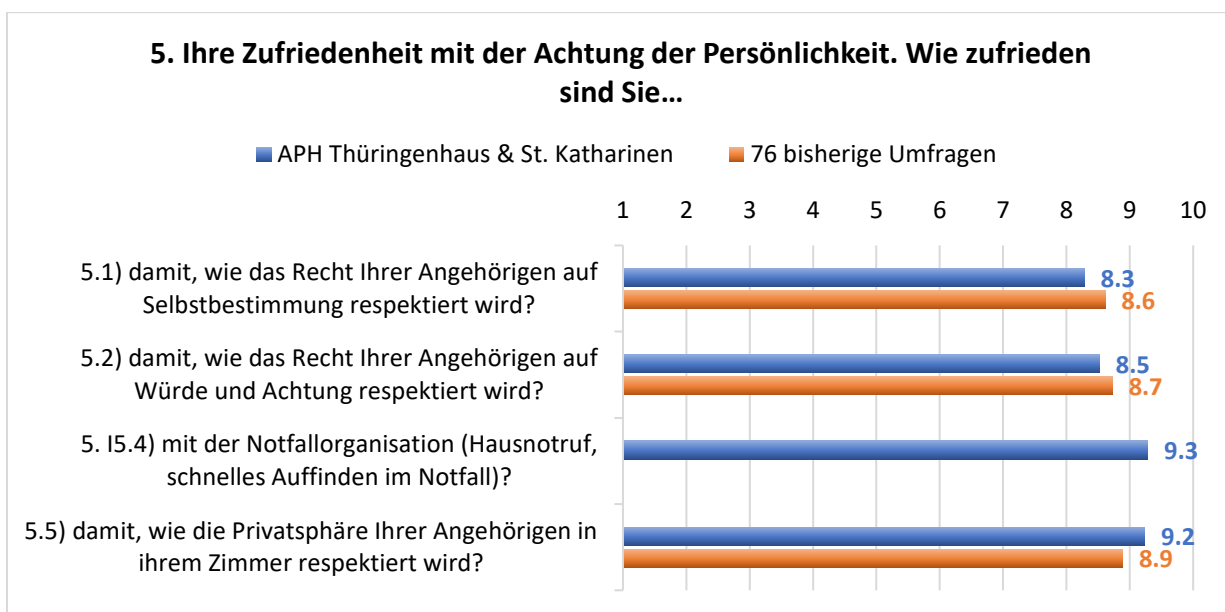
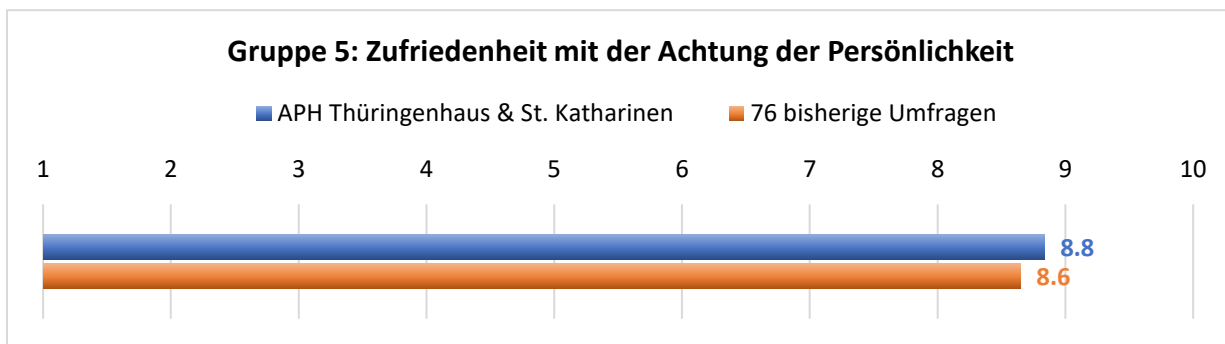
Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen



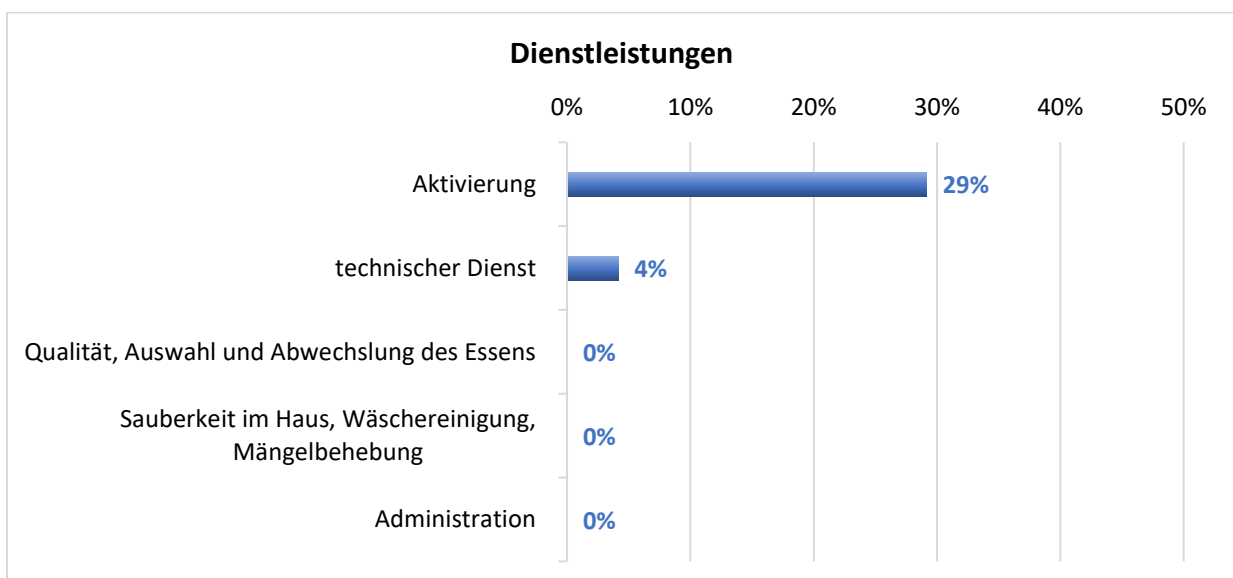
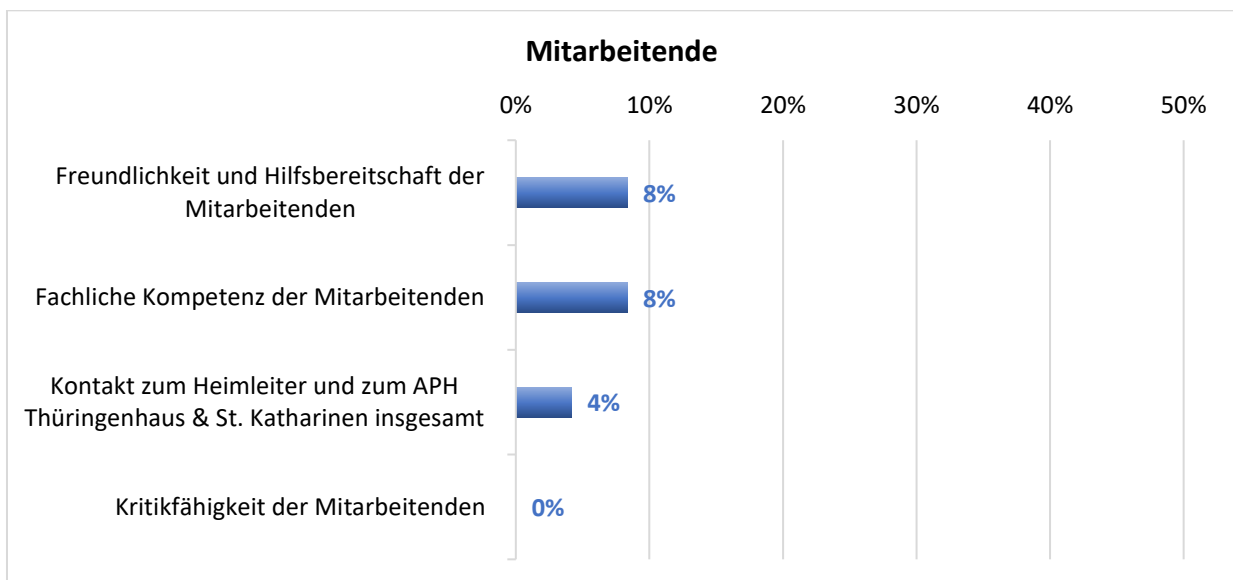
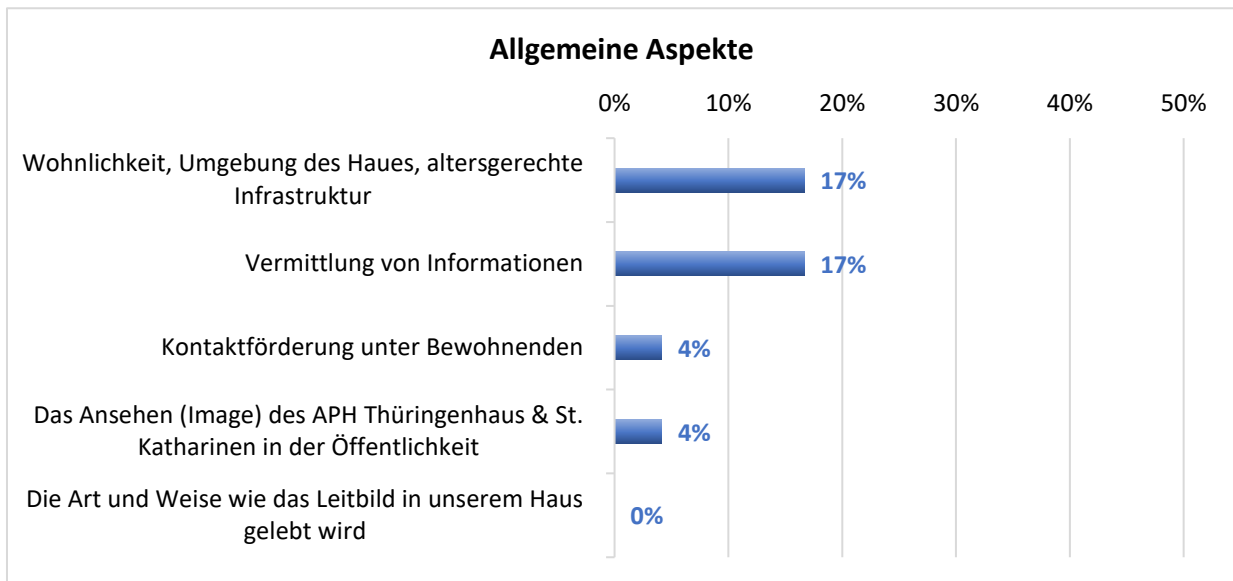
Zufriedenheit mit der Pflege

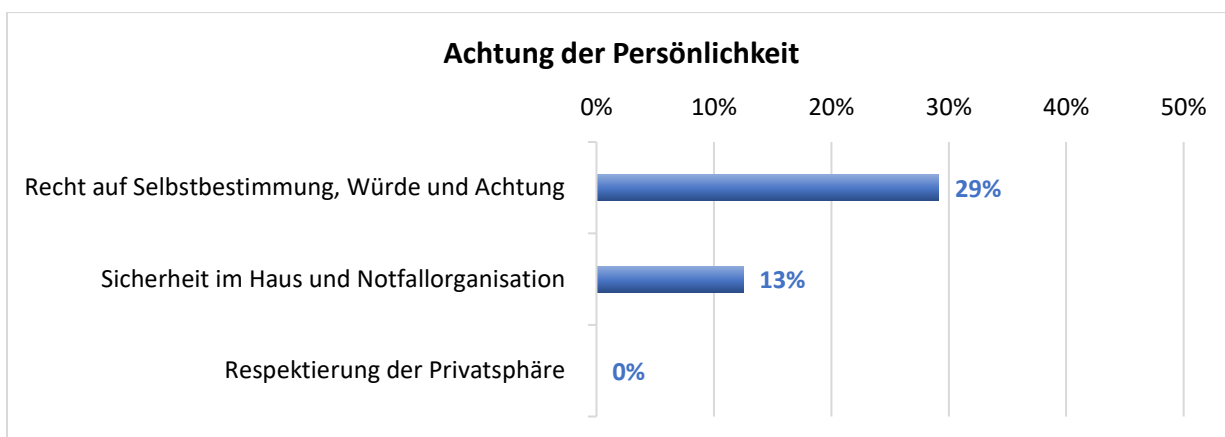
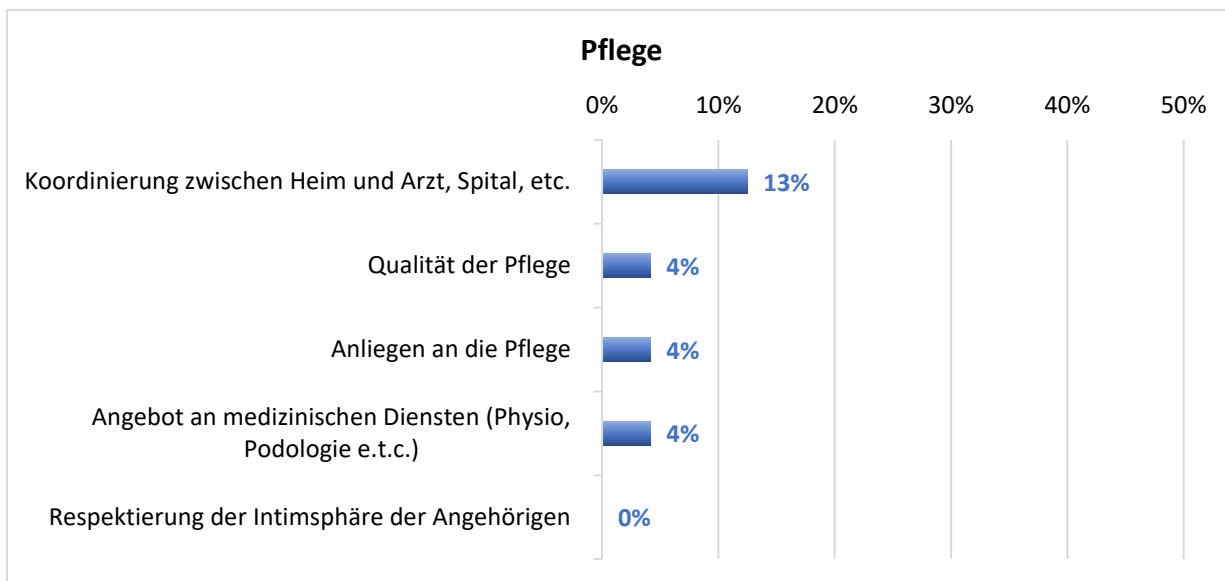


Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit

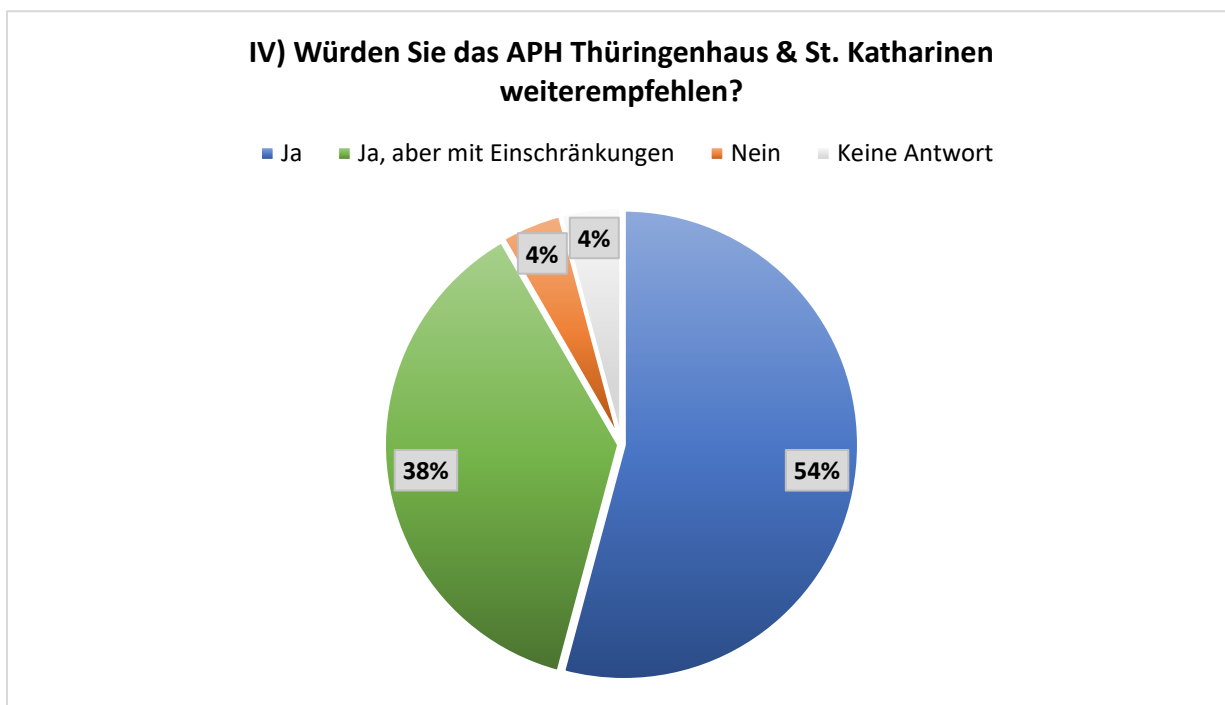


Wo sind Veränderungen wichtig?

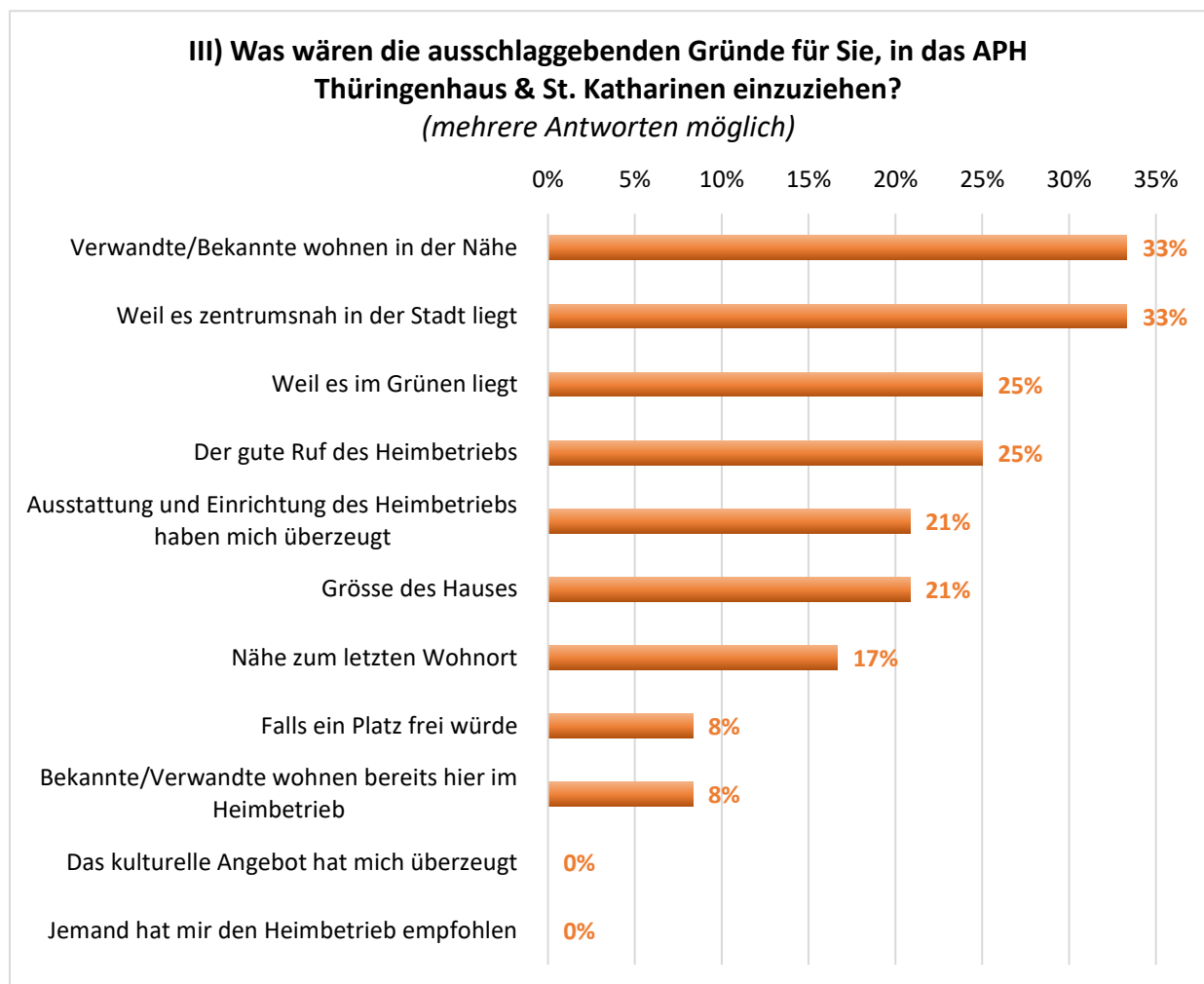




Weiterempfehlung



Gründe für die Wahl des APH Thüringenhaus & St. Katharinen



Soziodemografische Daten

