

Bewohnerbefragung Alters- und Pflegeheim Egnach



Auswertung November 2016

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung

Summary

Auf gutem Kurs

- Das überragend hohe Niveau von 2014 konnte fast überall gehalten werden: Das APH Egnach liegt beinahe durchgehend über dem hohen Durchschnittsniveau aller Umfragen.
- Rücklauf- und Weiterempfehlungsquote sind hoch erfreulich und belegen die starke Verbundenheit der Bewohnenden mit dem Heimbetrieb.
- Die Zufriedenheit mit der Pflege liegt noch höher als diejenige mit den anderen Dienstleistungen.

Potenzial

- Wenn überhaupt Verbesserungspotential besteht, dann beim Essen – obwohl es gut bis sehr gut bewertet wurde.
- Die Gelegenheit zu persönlichen Kommentaren haben die Teilnehmenden leider wenig genutzt.

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung

Ausgangslage

Den Auftrag für eine Wiederholungs-Befragung der Bewohnenden des Alters- und Pflegeheims Egnach zusätzlich zur Umfrage unter den Mitarbeitenden hatte der Heimleiter Heinz Gross der terzStiftung im April 2016 erteilt. Die Fragebogen wurden nach Kundenwunsch angepasst. Im Sommer hatten die Bewohnenden die Gelegenheit, die Fragebogen auszufüllen und an die terzStiftung zu senden. Zwei Mal motivierte der Heimleiter nochmals zur Teilnahme. Die Bewertungen sind sehr gut ausgefallen: 9.3 Punkte sind ein ganz hervorragendes Ergebnis.

Wir vergeben sehr gerne das terzLabel für hohe Zufriedenheit der Bewohnenden.

Beteiligung und Gesamtergebnis

Die Rücklaufquote beträgt 77 Prozent. Das ist für eine Befragung von Bewohnenden weit überdurchschnittlich gut. Sicherlich hängt das mit der kleinen Zahl von Bewohnenden zusammen, aber es zeugt auch von starker Verbundenheit mit dem Heimbetrieb. Sie drückt sich auch in der einmalig hohen Quote bei der Weiterempfehlung aus: 100 Prozent uneingeschränkte Zustimmung.

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung

Zufriedenheit allgemein

Die allgemeine Zufriedenheit der Bewohnenden des APH Egnach liegt weit über dem Durchschnitt bei den bisherigen Heimumfragen der terzStiftung. Der ausgezeichnete hohe Wert von 9.0 Punkten liegt nur wenig unter demjenigen von 2014 (9.3). Besonders auffallend sind die 9.2 Punkte für die Förderung des Kontakts unter den Bewohnenden. Sie liegen 1.5 Punkte über dem Durchschnitt! Der Informationsfluss ist wesentlich besser als in anderen Heimbetrieben. Persönliche Wünsche werden auffallend gut respektiert. Selbst die Zufriedenheit mit dem Preis-/Leistungsverhältnis erreicht ein sehr hohes Niveau.

Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden

Die Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden und der Geschäftsleitung ist einmalig hoch. Ein Problem mit der sprachlichen Verständigung mit ausländischen Mitarbeitenden gibt es in Egnach überhaupt nicht. Die Zufriedenheitswerte für den Heimleiter sind ausserordentlich hoch (9.8). Am Umgang der Mitarbeitenden mit Kritik der Bewohnenden gibt es augenscheinlich nichts auszusetzen (9.3). Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft werden noch besser eingeschätzt als im sehr hohen Durchschnitt aller Umfragen (9.5 zu 9.0).

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung

Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen

Das Essen ist in Heimbetrieben ganz besonders wichtig. Auswahl, Qualität und Abwechslung der Menüs in Egnach erhalten gute bis sehr gute Bewertungen (8.4 bis 8.8). Allerdings sind die Punktzahlen nicht ganz so hoch wie bei den übrigen Dienstleistungen. Insbesondere die Sauberkeit wird noch höher geschätzt als im sehr guten Durchschnitt aller Umfragen. Die Zufriedenheit mit der Mängelbehebung und mit dem Wäsche-Reinigungsservice liegen fast auf dem selben Niveau.

Zufriedenheit mit der Pflege

Drei Viertel der Teilnehmenden haben angegeben, dass sie in der Pflegeabteilung leben. Die Angaben zu den Pflegeleistungen stammen also von einem Grossteil der Bewohnenden. Die Zufriedenheit hier liegt sehr weit über dem guten Durchschnittsniveau aller Umfragen (9.5 zu 8.4). Einzig die Aktivierung erhält weniger als 9 Punkte. Ansonsten nähern sich alle Werte dem Optimum. Menschliche und fachliche Qualität der Pflege sowie das Angebot an medizinischen Diensten werden fast durchgehend mit 10 Punkten bewertet.

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung

Zufriedenheit mit der Lebensqualität

Im APH Egnach sind die Bewohnenden mit ihrer Lebensqualität ebenso zufrieden wie vor zwei Jahren (9.5), noch deutlich zufriedener als in den Heimen, in denen die terzStiftung zuvor Umfragen gemacht hat (8.9). Ihre Intimsphäre sehen sie sehr gut respektiert. Sie fühlen sich im Haus besonders wohl. Ihre Rechte sehen sie sehr gut gewahrt. Die Teilnehmenden fühlen sich im Haus sehr sicher.

Die Gelegenheit zu persönlichen Kommentaren haben die Teilnehmenden wenig genutzt. Mehrere geben an, dass sie erst kurz im APH Egnach wohnen.

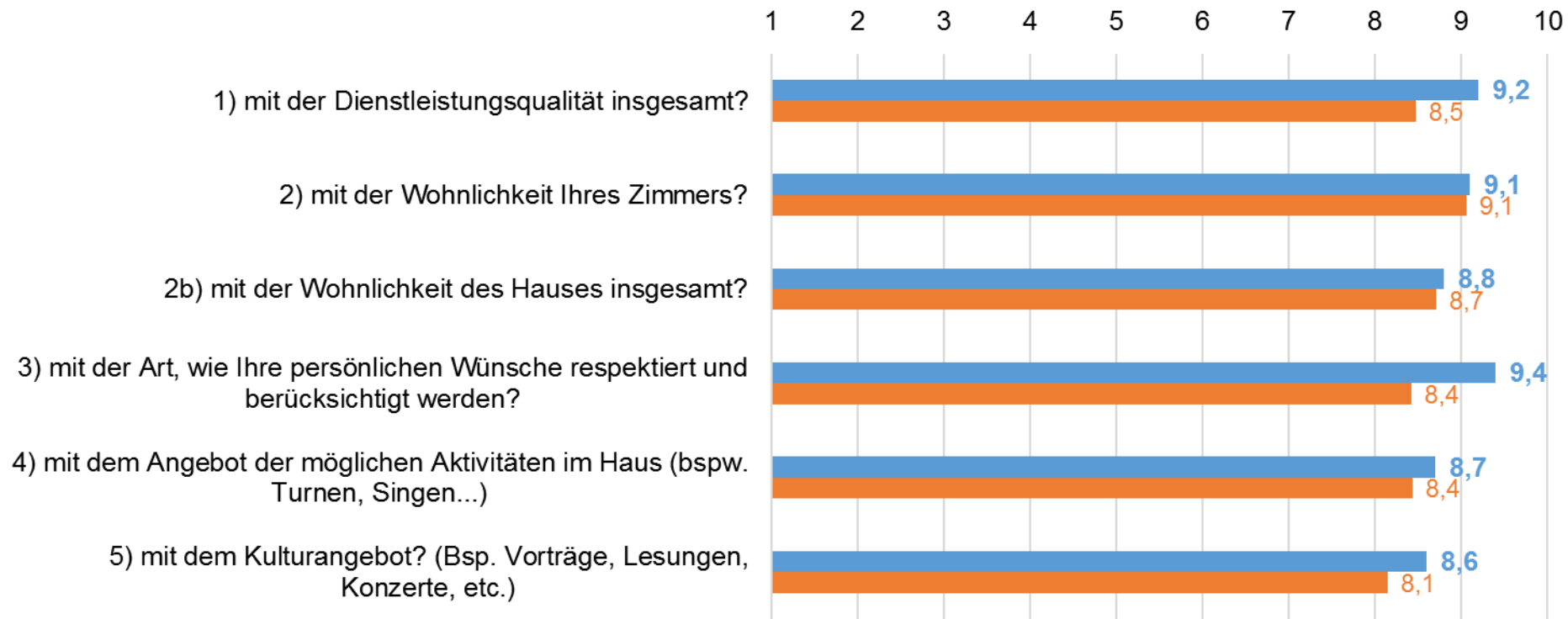
Die terzStiftung gratuliert zum Label für hohe Zufriedenheit der Bewohnenden, welches das APH Egnach für herausragend gute Bewertungen erhält.

Berlingen, 3. November 2016

Dr. Thomas Meyer, Leiter Wissenschaft

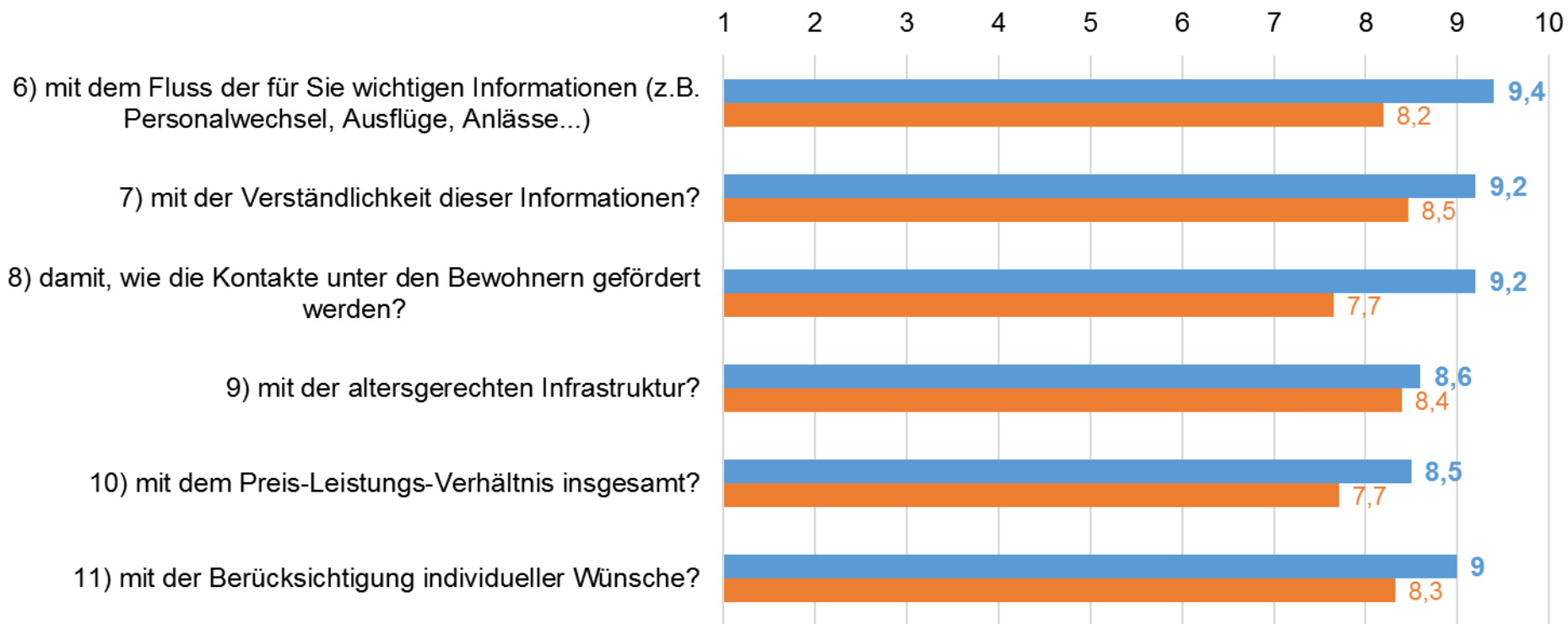
1. Ihre Zufriedenheit allgemein: Wie zufrieden sind Sie...

■ Alters- und Pflegeheim Egnach 2016 ■ 50 bisherige Umfragen

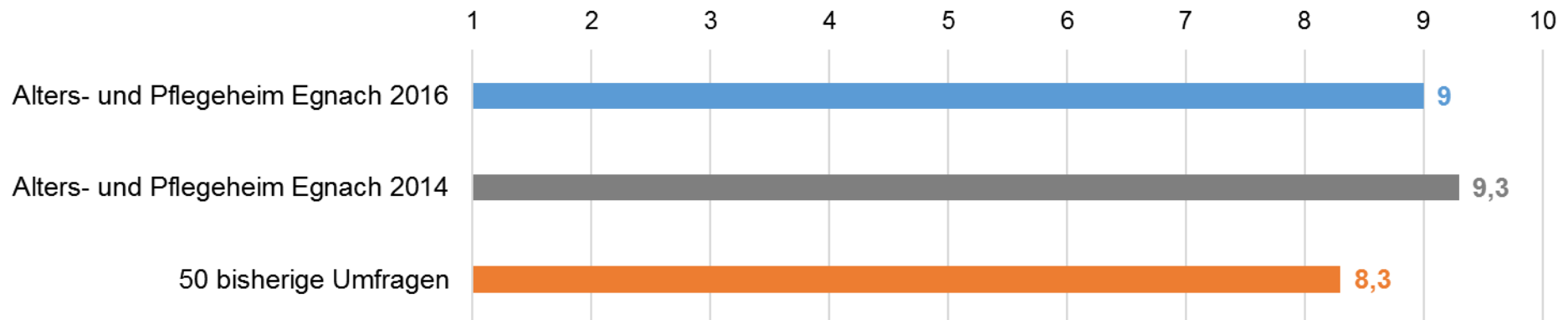


1. Ihre Zufriedenheit allgemein: Wie zufrieden sind Sie...

■ Alters- und Pflegeheim Egnach 2016 ■ 50 bisherige Umfragen



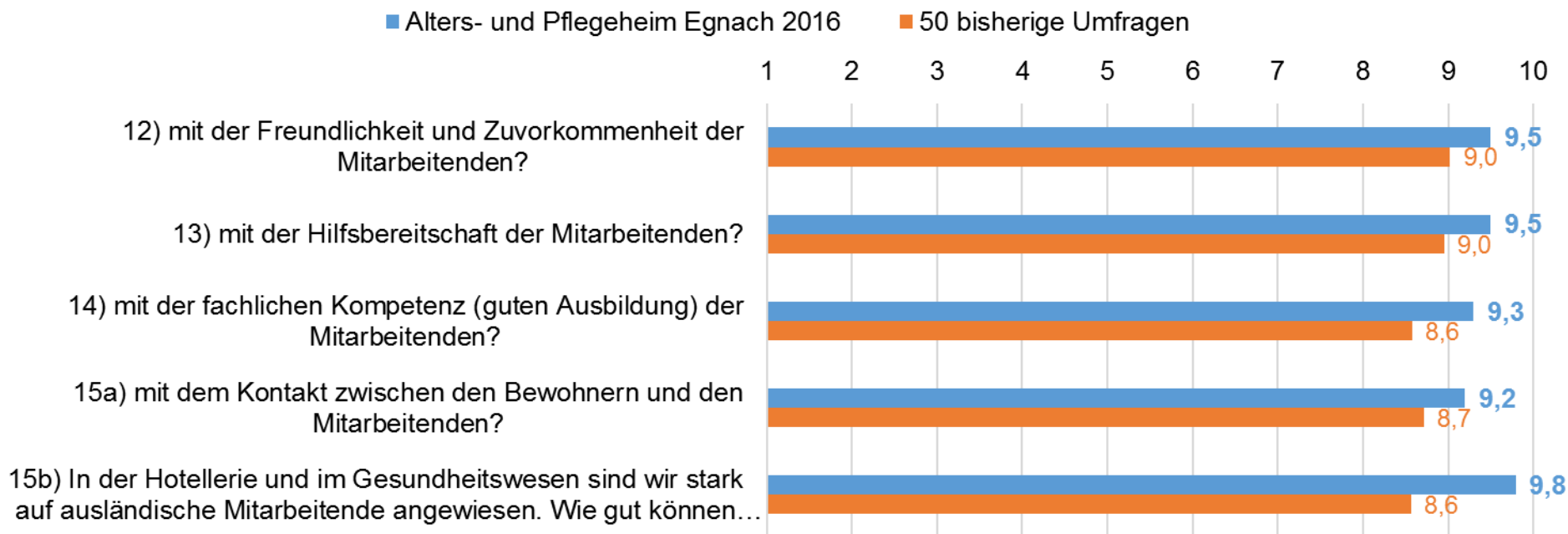
Durchschnitt Gruppe 1: Zufriedenheit allgemein



Zufriedenheit allgemein

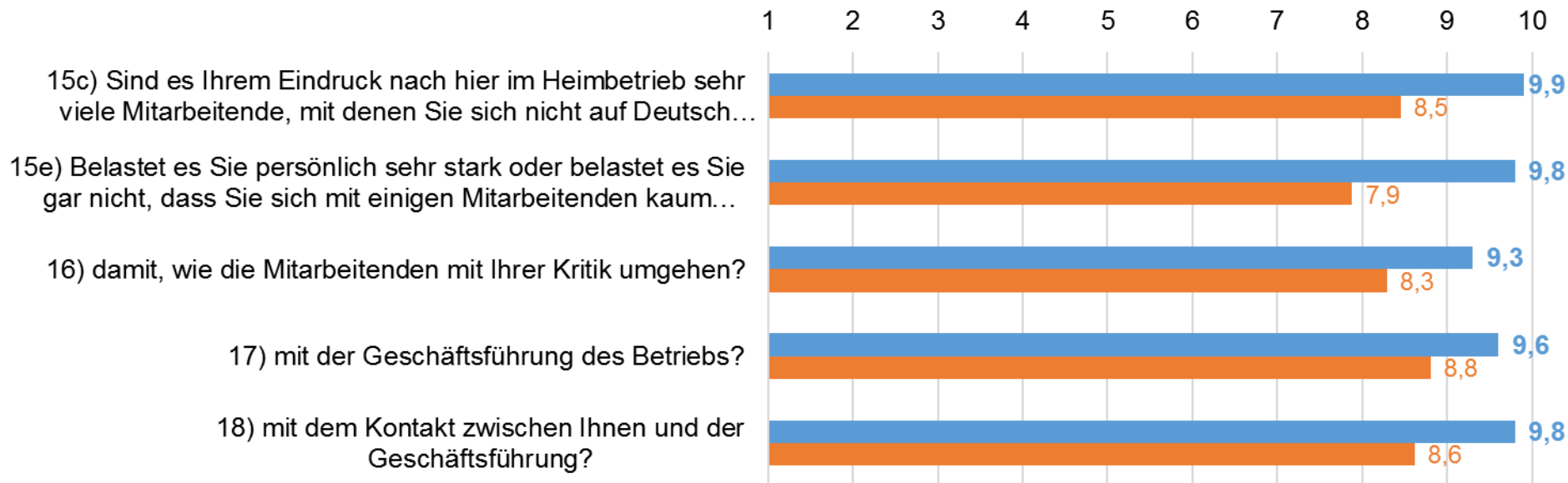
zu 9 - 11) Bin seit ca. 2 Wochen da.

2. Ihre Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden: Wie zufrieden sind Sie...

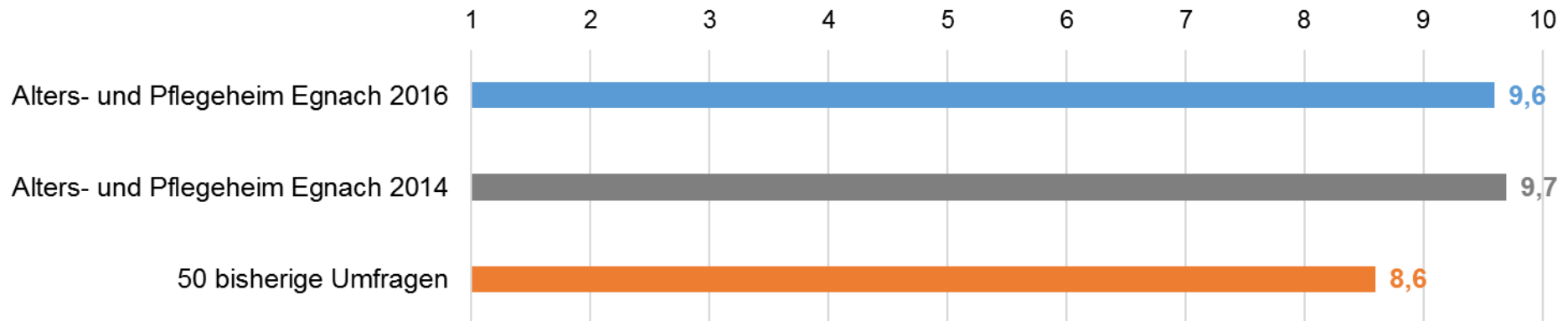


2. Ihre Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden: Wie zufrieden sind Sie...

■ Alters- und Pflegeheim Egnach 2016 ■ 50 bisherige Umfragen



Gruppe 2: Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden



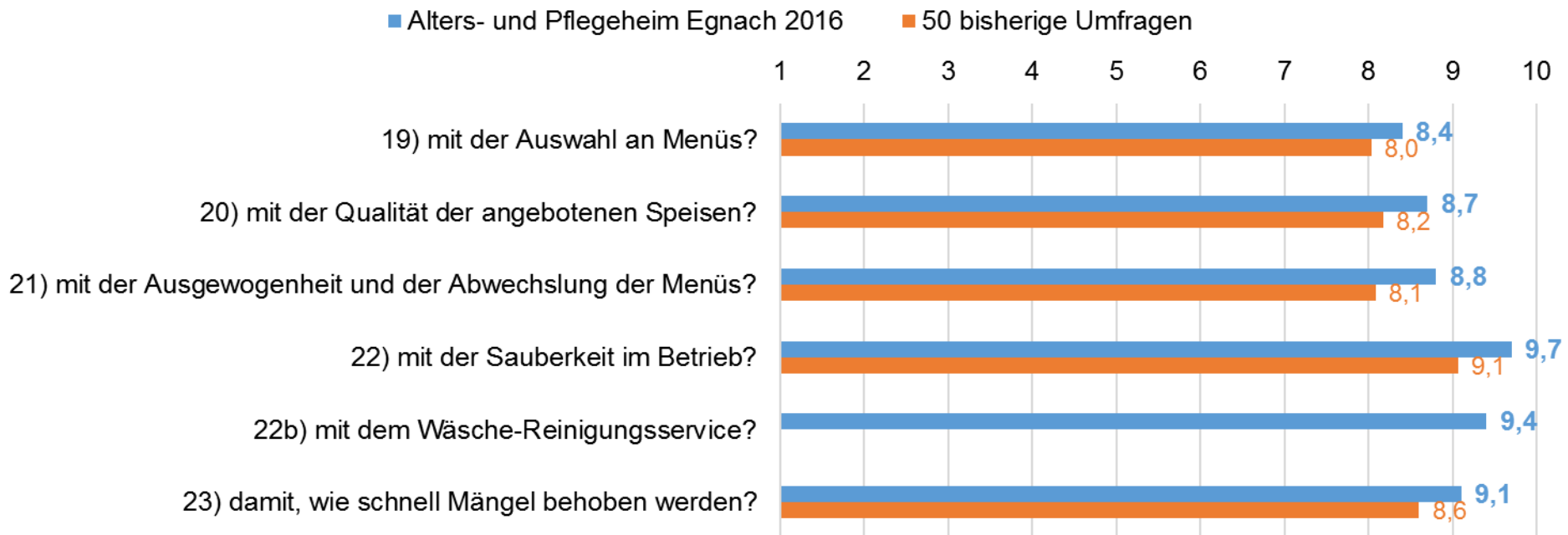
Zukunft gestalten

15d) Wenn Sie sich nur mit Schwierigkeiten oder fast nicht mit diesen ausländischen Mitarbeitenden unterhalten können - wie gehen Sie damit um?

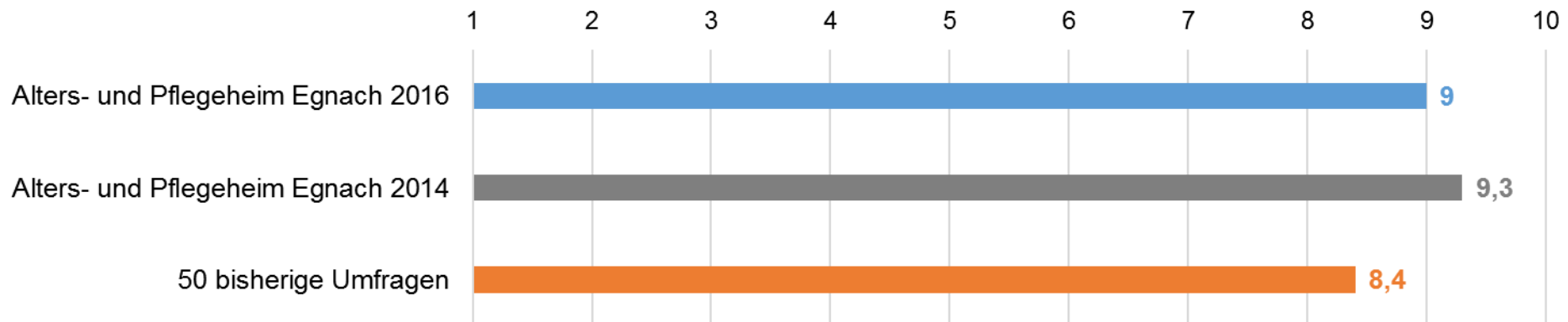
Irgendwie funktioniert es doch

zu 16) ?

3. Ihre Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen: Wie zufrieden sind Sie...

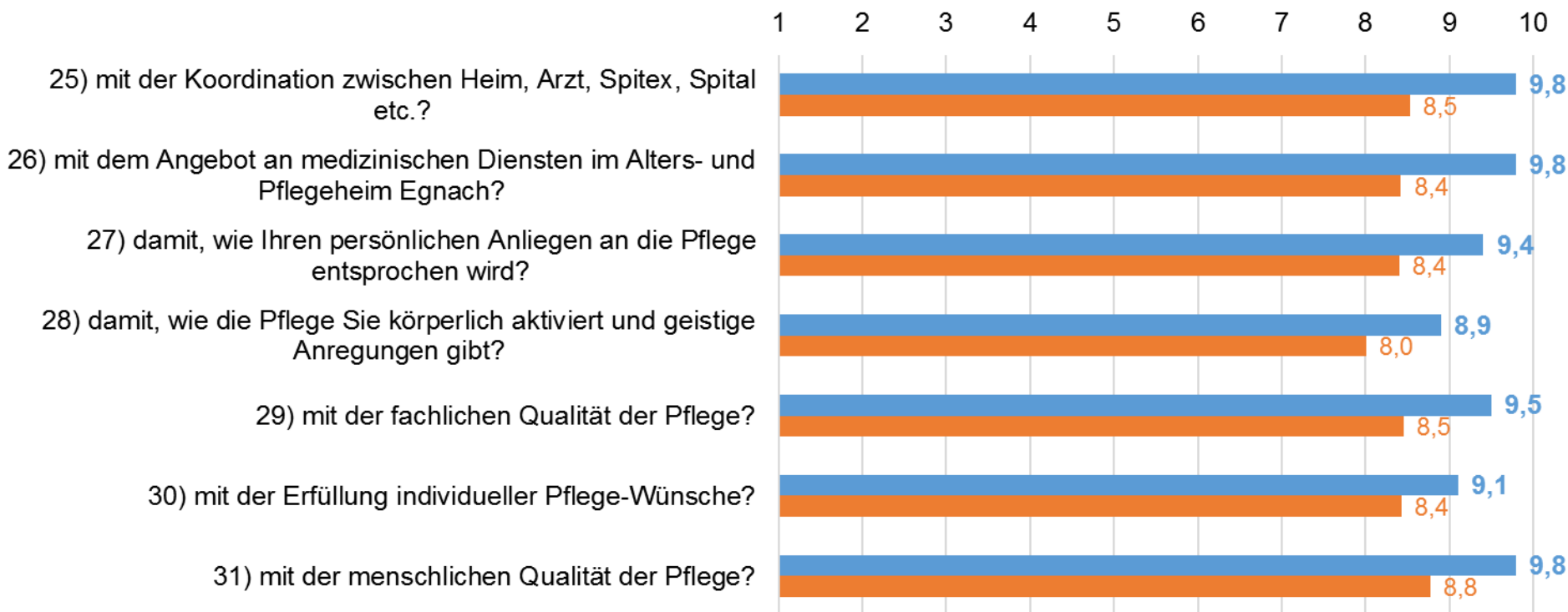


Gruppe 3: Zufriedenheit mit den Dienstleistungen

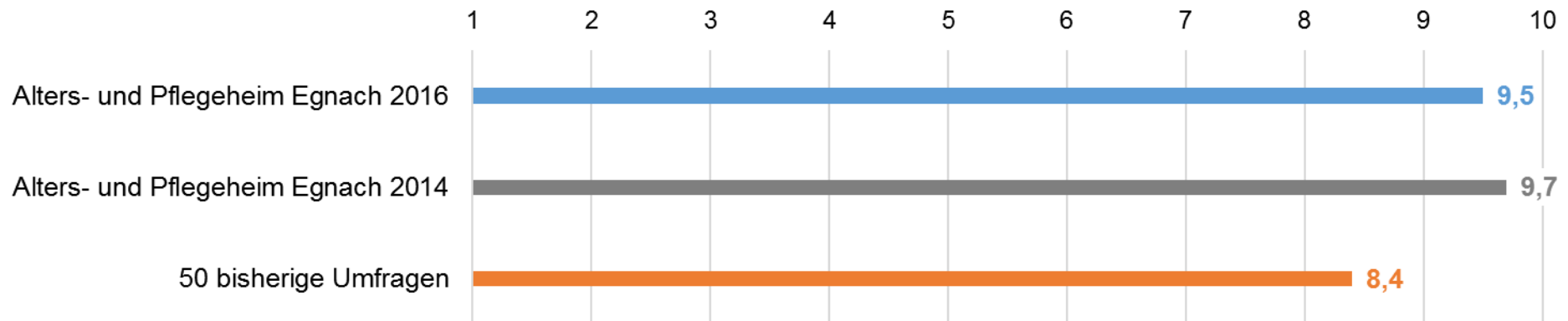


4. Ihre Zufriedenheit mit der Pflege: Wie zufrieden sind Sie...

■ Alters- und Pflegeheim Egnach 2016 ■ 50 bisherige Umfragen



Gruppe 4: Zufriedenheit mit der Pflege

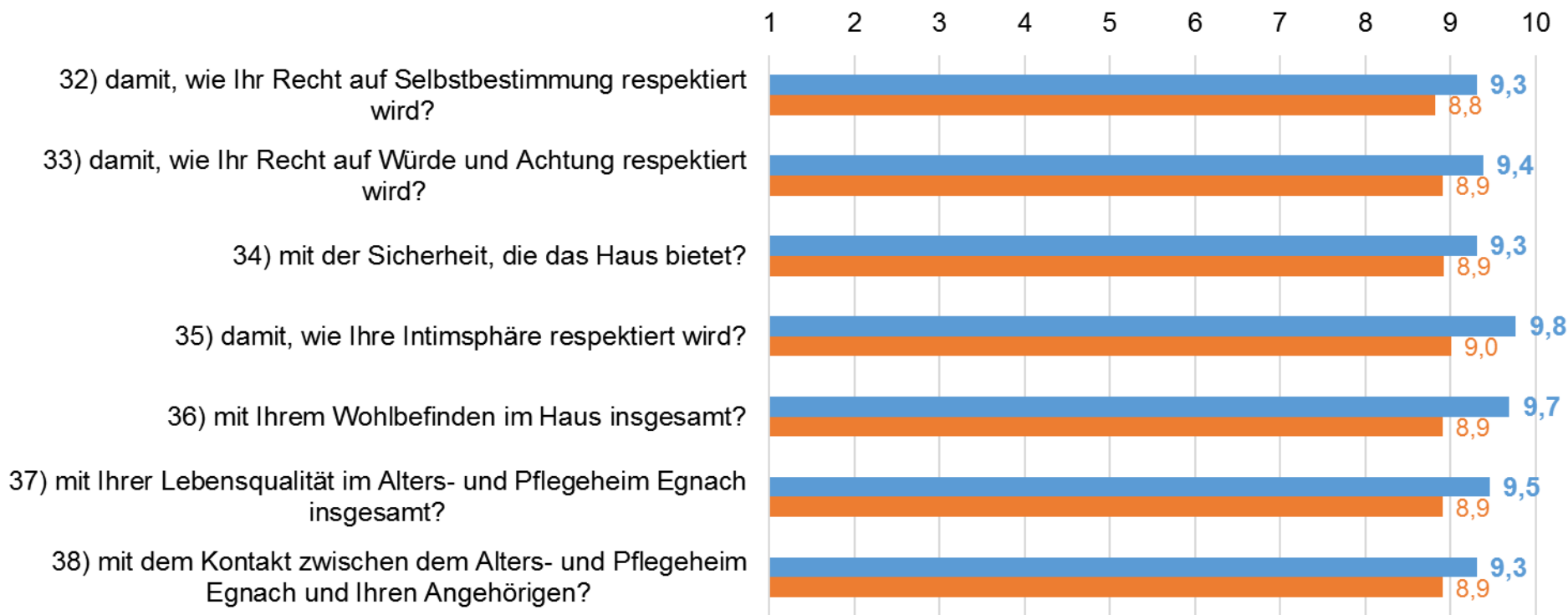


Zufriedenheit mit der Pflege

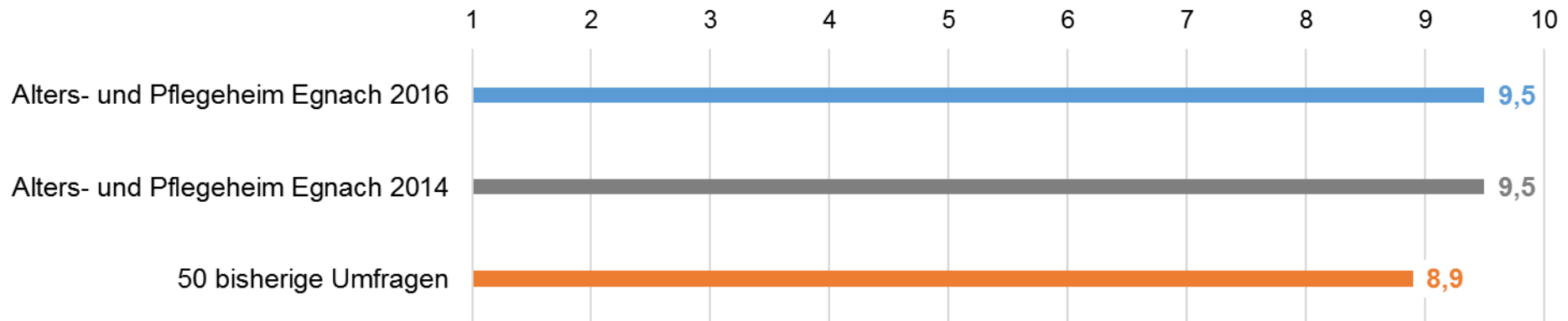
Keine Erfahrung! Noch nicht lange hier! Bitte in einem halbem Jahr nachfragen.

5. Ihre Zufriedenheit mit Ihrer Lebensqualität im Betrieb: Wie zufrieden sind Sie...

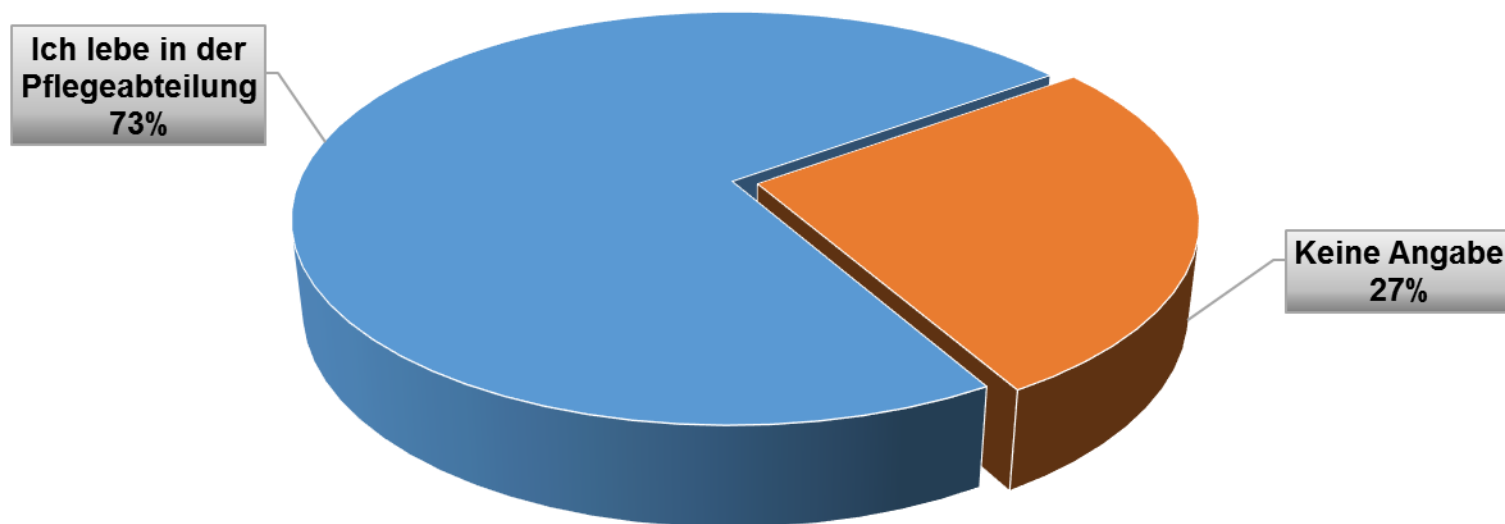
■ Alters- und Pflegeheim Egnach 2016 ■ 50 bisherige Umfragen



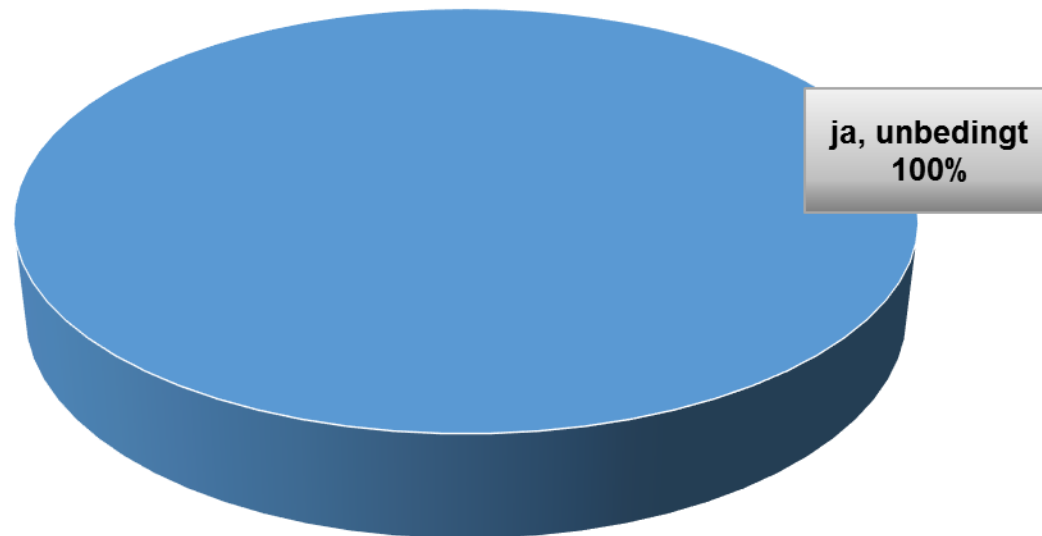
Gruppe 5: Zufriedenheit mit Ihrer Lebensqualität



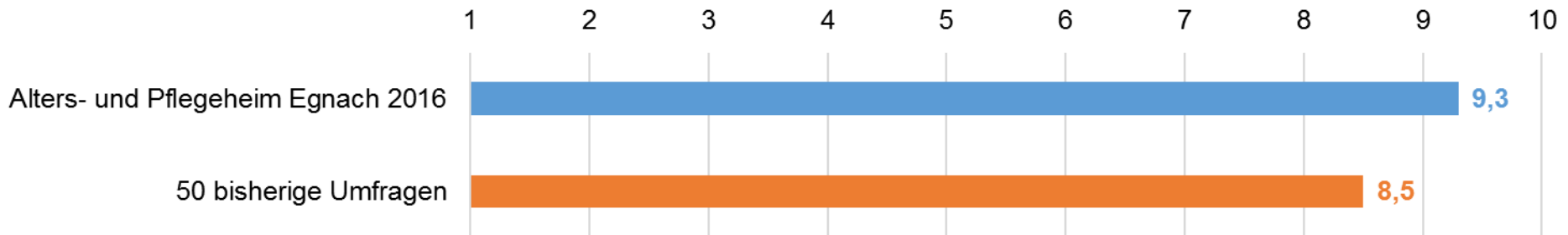
24) Ihre Abteilung



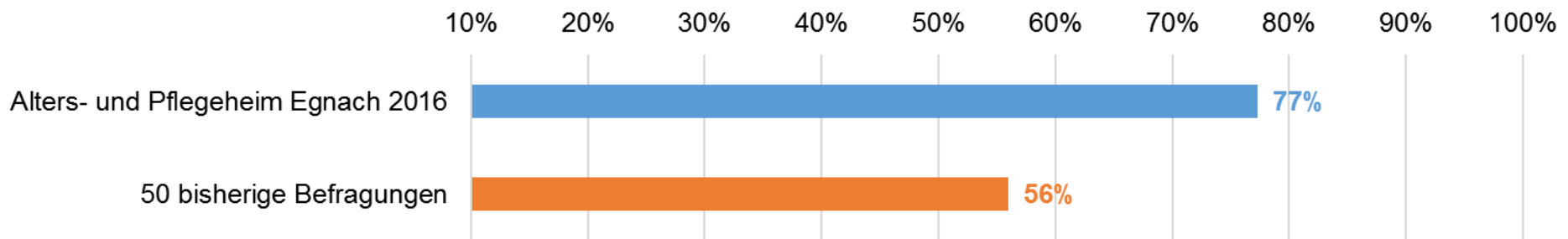
39) Würden Sie das Alters- und Pflegeheim Egnach weiterempfehlen?



Gesamtdurchschnitt



Rücklaufquote



Hier haben Sie Gelegenheit, zusätzliche persönliche Bemerkungen anzubringen. Das können Kritikpunkte oder Anregungen sein, aber auch positive Leistungen, die Sie ganz besonders hervorheben möchten. Auch diese Äusserungen werden streng vertraulich behandelt und nur in anonymisierter Form an die Heimleitung weitergeben.

Ich finde es in allen Teilen gut!! Bravo!!

Ich schätze sehr, dass ich immer informiert werde, wie es meiner Mutter geht. Sie suchen immer das persönliche Gespräch! Hatte auch die Möglichkeit mit dem Arzt des Pflegeheims zu sprechen!

Gut: kein ausländisches Personal; durfte meine Katze mitnehmen.

Gartenarbeit gefällt mir.