

*Zukunft gestalten*

**ERGEBNISBERICHT**

**BEWOHNERBEFRAGUNG**



NATÜRLICH GUT BETREUT

**SEPTEMBER 2019**

---

## Inhalt

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary .....	2
Auf gutem Kurs.....	2
Potential .....	2
Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung .....	3
Ausgangslage.....	3
Gesamtdurchschnitt und Rücklaufquote .....	3
Zufriedenheit allgemein .....	3
Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden .....	3
Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen.....	4
Zufriedenheit mit der Pflege .....	4
Zufriedenheit mit der Lebensqualität .....	4
Grafische Aufbereitung der Ergebnisse und Auflistung der persönlichen Kommentare .....	5
Gesamtdurchschnitt und Rücklaufquote .....	5
Zufriedenheit allgemein .....	6
Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden .....	8
Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen.....	9
Zufriedenheit mit der Pflege .....	10
Zufriedenheit mit der Lebensqualität .....	11
Weiterempfehlung .....	12
Gründe für die Wahl des APH Egnach? .....	13
Soziodemografische Daten.....	14
Schlusskommentare .....	14

## Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary

### Auf gutem Kurs

- Hervorragendes Gesamtergebnis konnte erneut bestätigt werden
- Weiterempfehlungsquote optimal
- Sehr hohe Zufriedenheit mit der Aktivierung
- Hohes Lob für die Mitarbeitenden
- Enorme Steigerung der Zufriedenheit beim Essen
- Sehr gute Punktbewertungen für die Pflegeleistungen
- Die Respektierung ihrer Rechte auf Selbstbestimmung, Würde und Achtung stellt die Bewohnenden hoch zufrieden

### Potential

- Zufriedenheit mit der Wäschepflege gut, aber deutlich rückläufig
- Sauberkeit im Betrieb weiterhin sehr hoch, aber leicht unterdurchschnittlich
- Rückgang des Sicherheitsgefühls im Haus

## Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung

### Ausgangslage

Der Heimleiter des Alters- und Pflegeheims Egnach, Heinz Gross, hat die terzStiftung im Februar 2019 bereits zum dritten Mal mit einer Zufriedenheitsbefragung unter Bewohnenden und Mitarbeitenden beauftragt. Die Fragebogen wurden an die Bedingungen des APH Egnach angepasst. Die Bewohnenden hatten von Mai bis Juni Zeit, an der Umfrage teilzunehmen. Von der Möglichkeit am Ende jeder Fragengruppe persönliche Kommentare zu äussern, haben die Bewohnenden so gut wie keinen Gebrauch gemacht.

In den untenstehenden Grafiken bezeichnen blaue Balken die aktuellen Ergebnisse für das APH Egnach, lilafarbene für die Ergebnisse aus 2016 und orangefarbene Balken den Gesamtdurchschnitt aller Umfragen unter Bewohnenden anderer Heime, welche die terzStiftung bisher ausgeführt hat.

### Gesamtdurchschnitt und Rücklaufquote

In der aktuellen Zufriedenheitsbefragung liegt das APH Egnach deutlich über dem Durchschnitt aller bisherigen Umfragen unter Bewohnenden. Die überragende Punkteergebnisse aus dem Jahr 2016 konnten wieder bestätigt werden. Das Labelniveau ist bei allen Fragen deutlich übertroffen, auch wenn die Zufriedenheit bei einigen wenigen Fragen im Vergleich zu 2016 weniger (aber immer noch weit überdurchschnittlich) gut bewertet wurde. Die Beteiligung war überdurchschnittlich gut, indem drei Viertel der Bewohnenden an der Umfrage teilgenommen haben. Eine Weiterempfehlungsquote von 100 Prozent (kumuliert) ist hoch erfreulich und ungewöhnlich. Sie zeigt, wie sehr die Bewohnenden davon überzeugt sind, sich am richtigen Ort zu befinden.

### Zufriedenheit allgemein

Die allgemeine Zufriedenheit ist durchgehend sehr hoch und konnte im Vergleich zu vor drei Jahren nochmals gesteigert werden. Mit dem Angebot an möglichen Aktivitäten sind die Bewohnenden sehr hoch zufrieden. Das Aktivitätsangebot wird deutlich höher als noch vor zwei Jahren bewertet. Auch mit der Wohnlichkeit des Hauses insgesamt sind die Bewohnenden deutlich zufriedener als im Jahr 2016. Die Bewohnenden drücken ihre Zufriedenheit mit 9.4 Punkten aus. Auch die Bewertung der Wohnlichkeit des Zimmers erhält eine hohe Punktzahl, dennoch ist sie leicht unterdurchschnittlich im Vergleich zu allen bisher von der terzStiftung durchgeführten Zufriedenheitsbefragungen unter Bewohnenden. Sehr erfreulich ist, dass der Umgang und die Verständlichkeit von wichtigen Informationen weiterhin ausserordentlich hoch ist (9.2 und 9.4 Punkte). Die altersgerechte Infrastruktur bewerten sie deutlich zufriedener als noch vor drei Jahren. Auch die Berücksichtigung individueller Wünsche erreicht mit 9.4 Punkten ein hervorragendes Ergebnis.

### Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden

Mit den Mitarbeitenden sind die Bewohnenden weiterhin sehr hoch zufrieden. Alle Fragen dazu wurden mit mehr als 9.0 Punkten (von max. 10 Punkten) bewertet. Die kleinen Abweichungen bei manchen Fragen in der Punktzahl haben keine Auswirkungen auf die ausserordentlich gute Bewertung. Die Zufriedenheit mit der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden konnte wieder bestätigt werden. Auch der Kontakt zwischen ihnen und den Mitarbeitenden bewerten sie mit 9.4 Punkten nochmals höher als im Vergleich zu 2016. Dies sind Spitzenwerte, die zeigen, dass Bewohnende und Mitarbeitende gerne zusammen sind. Aber auch die Geschäftsleitung loben die Bewohnenden sehr. Alle Punktzahlen liegen deutlich über dem guten Durchschnitt aller Umfragen, welche die terzStiftung bisher

ausgeführt hat. Lediglich bei der sprachlichen Verständigung scheint eine Bewohnerin/ein Bewohner Schwierigkeiten zu haben.

## Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen

Das Essen gehört zu den wichtigsten Ereignissen im Tagesablauf von Heimbewohnenden. Darum ist die sehr gute Bewertung der Auswahl, Qualität und Abwechslung der Menüs im APH Egnach besonders erfreulich. Besonders die Qualität, die Ausgewogenheit und Abwechslung des Essens haben sich enorm im Vergleich zu vor drei Jahren in den Augen der Bewohnenden verbessert. Etwas weniger gut, aber immer noch auf sehr hohem Niveau, wird die Sauberkeit und die Wäschepflege bewertet. Letzteres schneidet in diesem Fragenblock am schlechtesten ab und liegt mit zwar immer noch guten 8.5 Punkten deutlich unterhalb des Werts von 2016 und unterhalb des Durchschnittes aller bisherigen Umfragen der terzStiftung. Eine Begründung für diese Bewertung nennen die Bewohnenden leider nicht.

## Zufriedenheit mit der Pflege

Für Pflegebedürftige spielt die Pflege in einem Alters- und Pflegeheim eine entscheidende und enorm wichtige Rolle für das eigene Wohlempfinden. Mit den sehr hohen Punktebewertungen sprechen die Bewohnenden den Mitarbeitenden ein ausserordentlich grosses Lob aus. Alle Fragen erzielten hier Spitzenwerte. Besonders hervorsticht die sehr hohe Zufriedenheit mit dem Angebot an medizinischen Diensten (9,8 Punkte), die menschliche Pflege (9.7 Punkte) und die Koordination zwischen Heim, Arzt und Spital (9.5 Punkte).

## Zufriedenheit mit der Lebensqualität

Die Respektierung ihrer Rechte auf Selbstbestimmung, Würde und Achtung stellt die Bewohnenden hoch zufrieden. Das Wohlbefinden und die Lebensqualität im APH Egnach bewerten sie erneut ausserordentlich hoch. Weniger gut und leicht unterhalb des Durchschnitts aller bisherigen Befragungen der terzStiftung schätzen sie die Sicherheit im Haus ein. Auch die Respektierung der Intimsphäre wird weniger gut bewertet als noch vor drei Jahren, auch wenn der Wert weiterhin sehr hoch ist und über dem Durchschnitt liegt. Für den Kontakt zwischen dem APH Egnach und ihren Angehörigen vergeben sie eine sehr hohe Punktzahl für grosse Zufriedenheit.

Bei den Gründen für die Wahl dieses Heims liegt wie meistens die Nähe zu Verwandten/Bekanntem und zum letzten Wohnort an der Spitze. Darauf folgt aber sofort die Lage und die Grösse des Hauses. Jeweils zwei Personen nennen den guten Ruf des Heims sowie die Empfehlung durch Dritte als Grund für das APH Egnach.

Zum weit überdurchschnittlich guten Ergebnis und zum terzLabel gratulieren wir dem Alters- und Pflegeheim Egnach im Namen der terzStiftung herzlich.

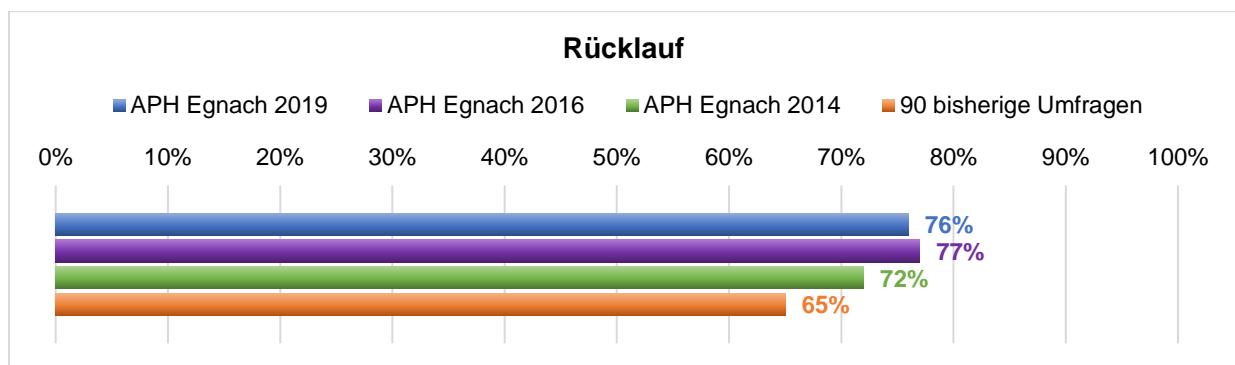
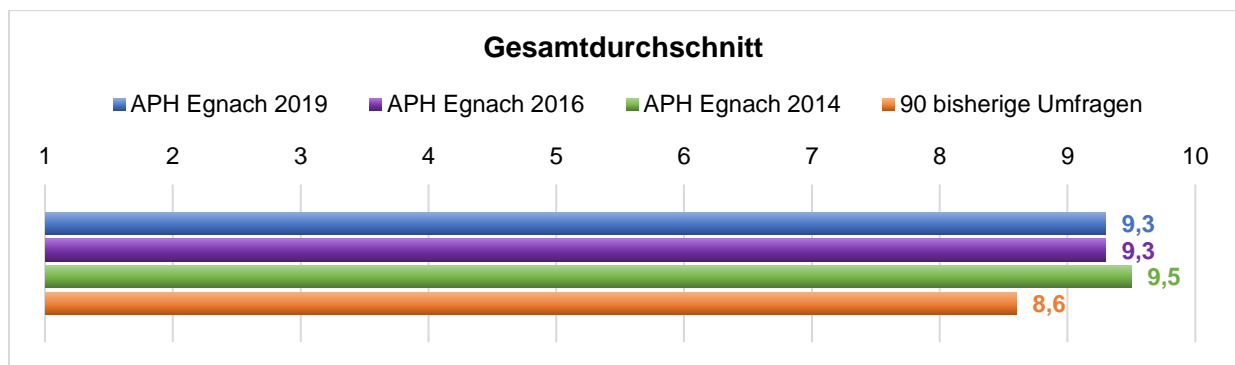
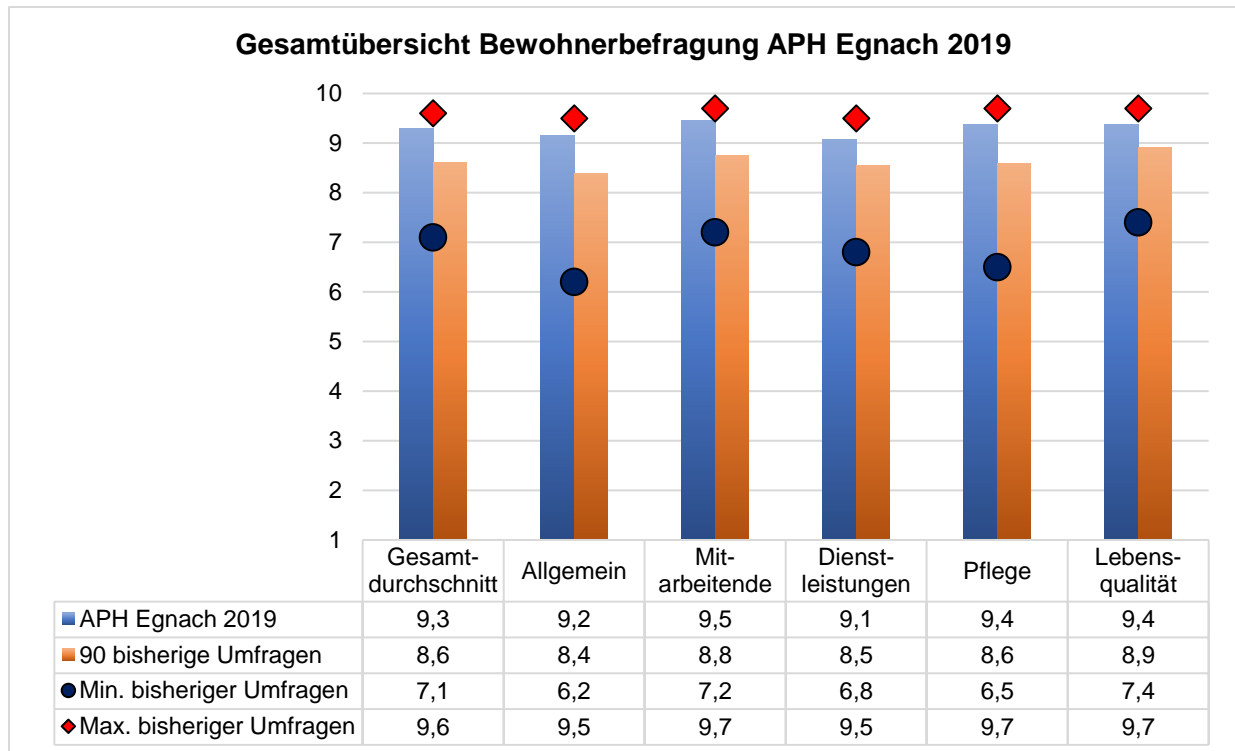
Berlingen, 17.09.2019

Julia Nuss, Projektmanagement

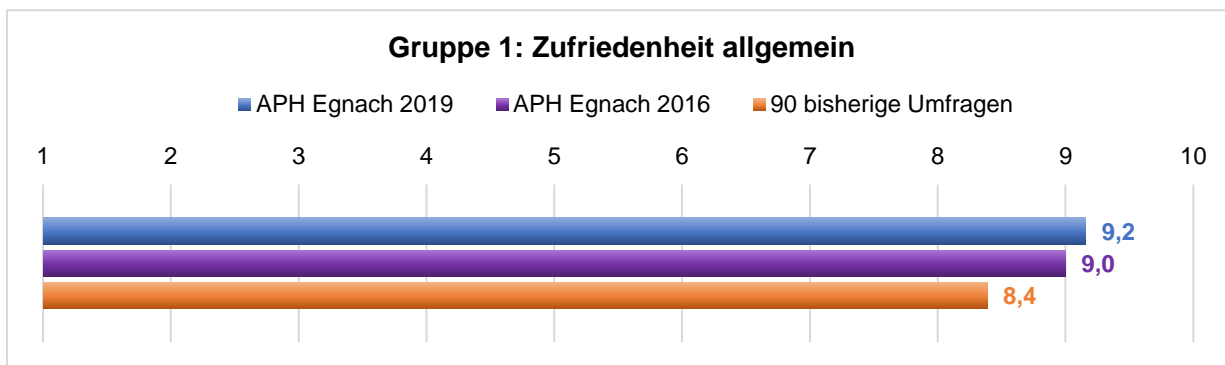
Dr. Thomas Meyer, Leiter Wissenschaft

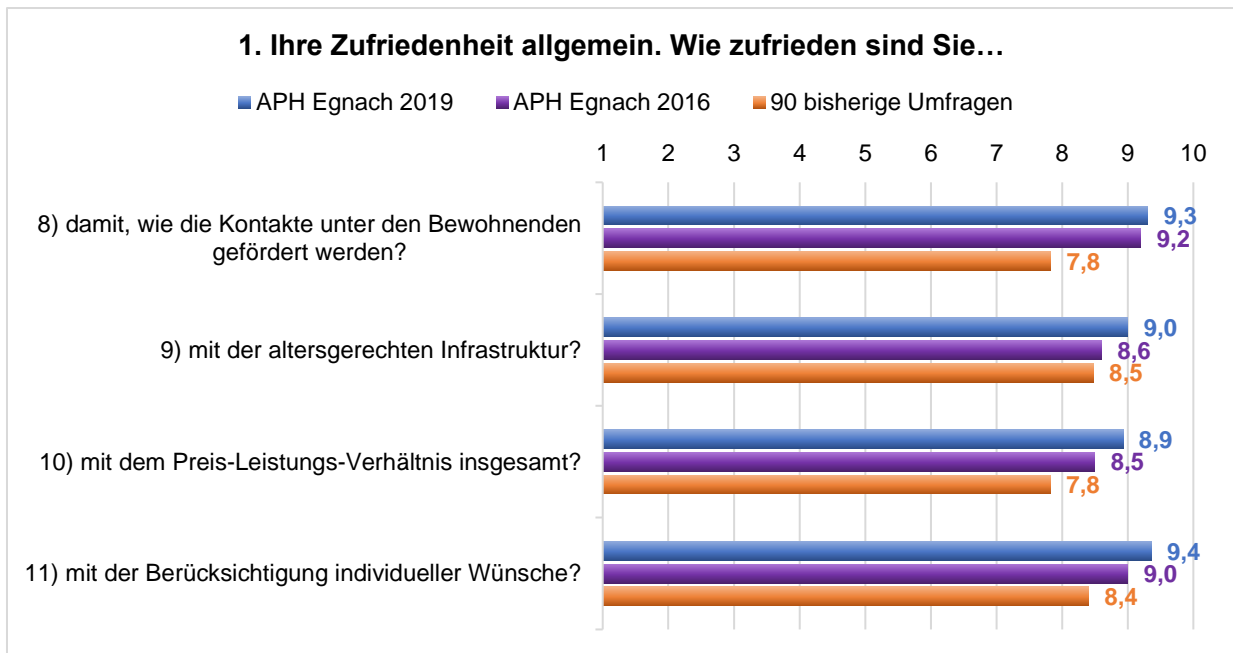
## Grafische Aufbereitung der Ergebnisse und Auflistung der persönlichen Kommentare

### Gesamtdurchschnitt und Rücklaufquote



## Zufriedenheit allgemein



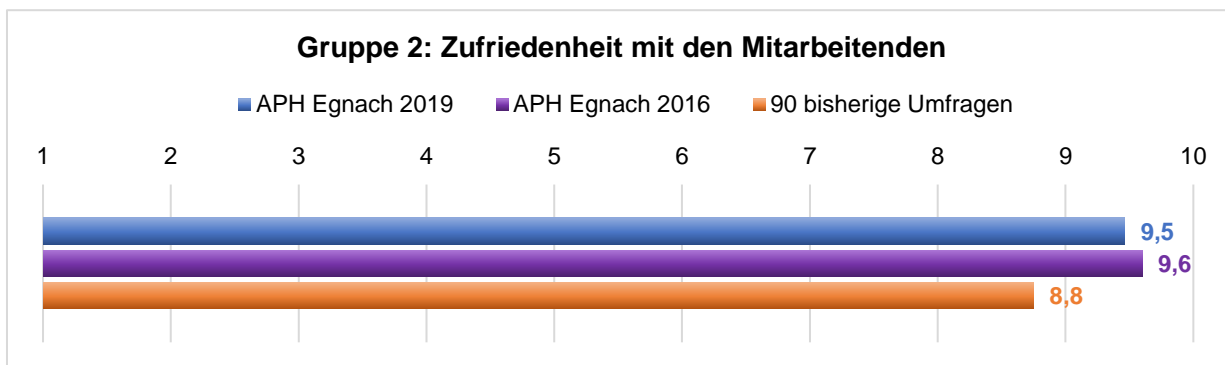


**Persönliche Kommentare zur Zufriedenheit allgemein**

Aktivierung Frau Hegg ist super



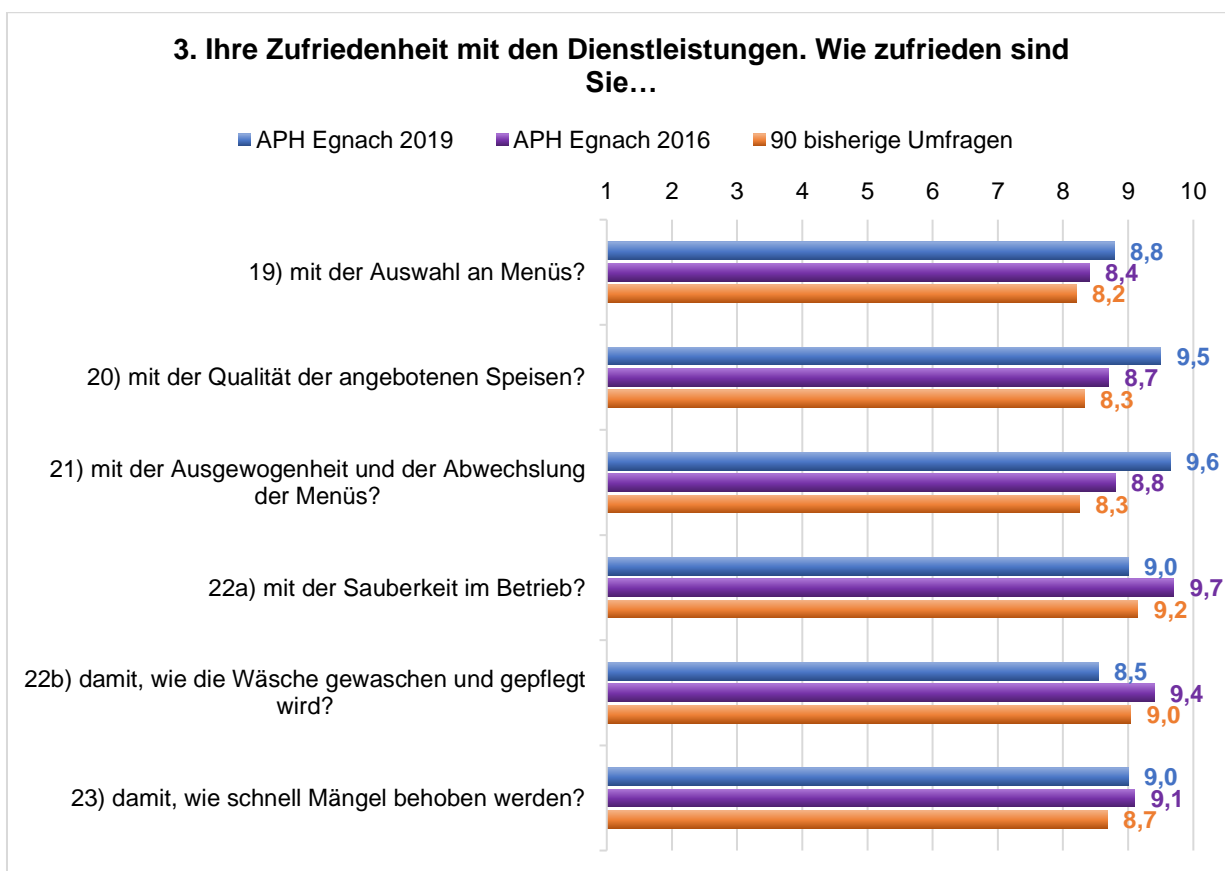
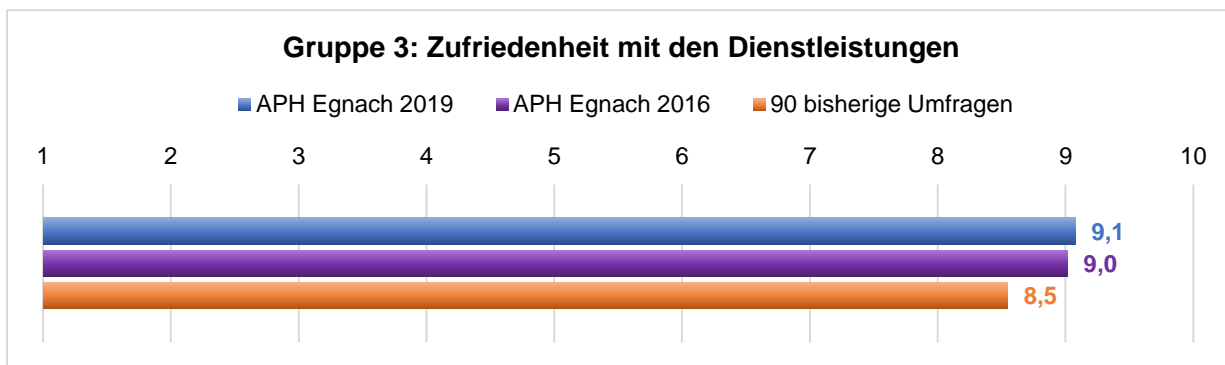
## Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden



### Persönliche Kommentare zur Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden

Zu Frage 15b): "Ausnahme: Frau Simret"

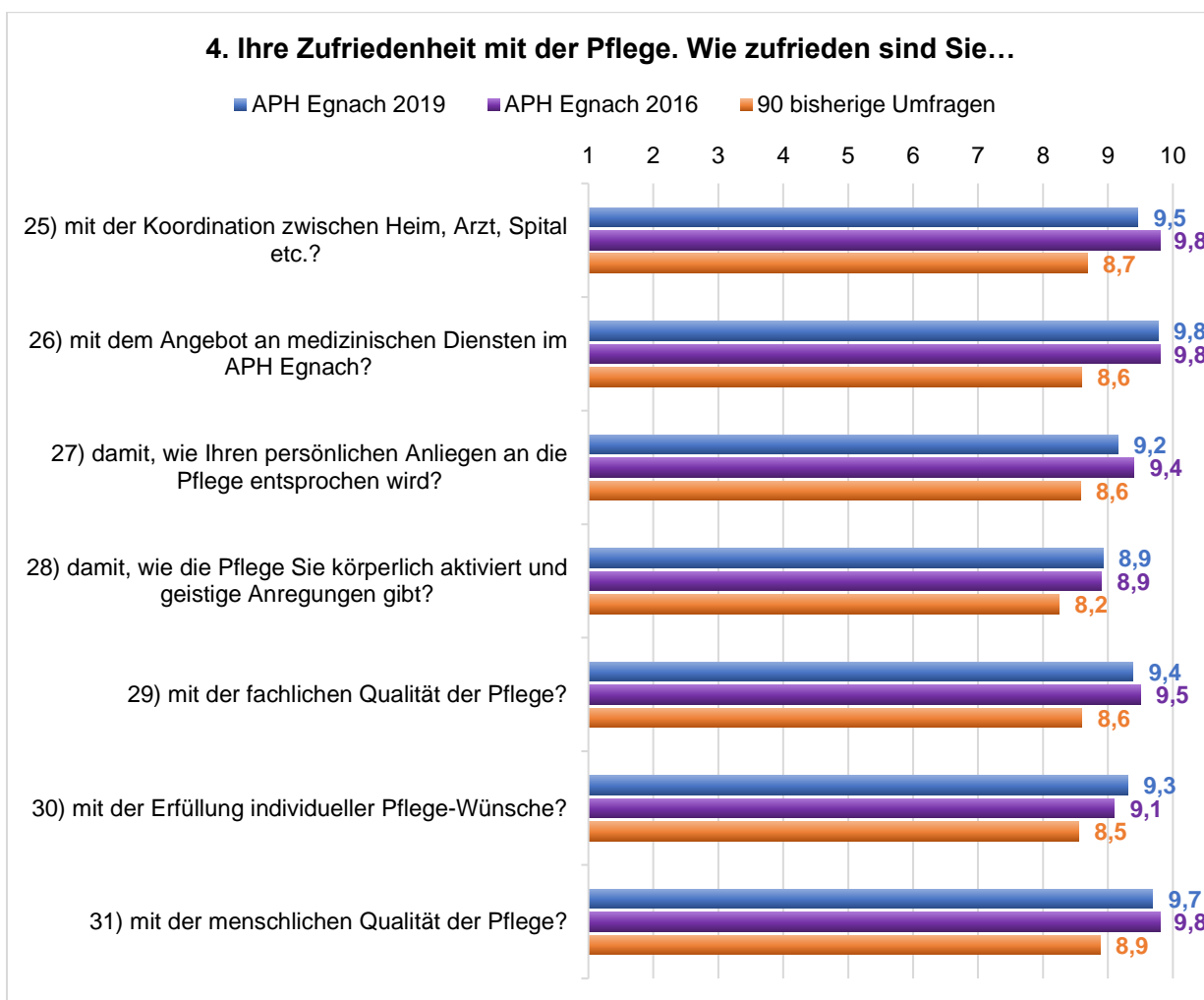
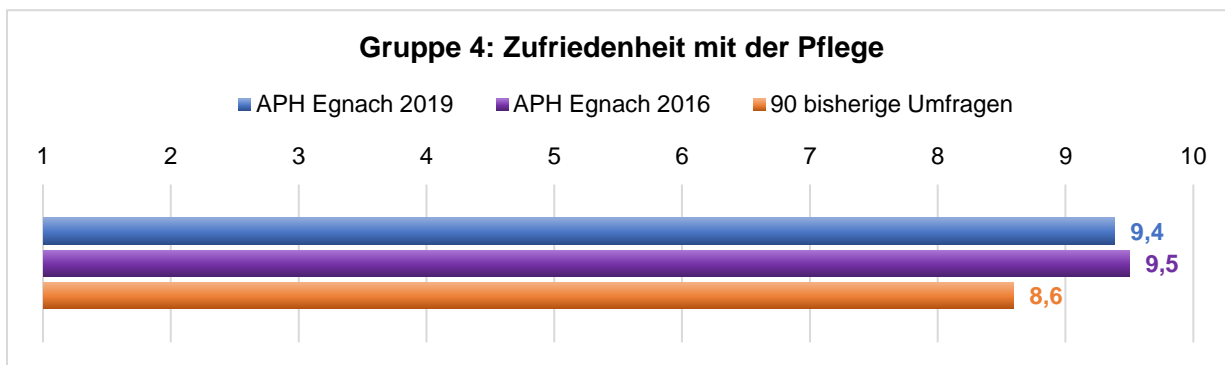
## Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen



### **Persönliche Kommentare zur Zufriedenheit mit den Dienstleistungen**

Keine Kommentare

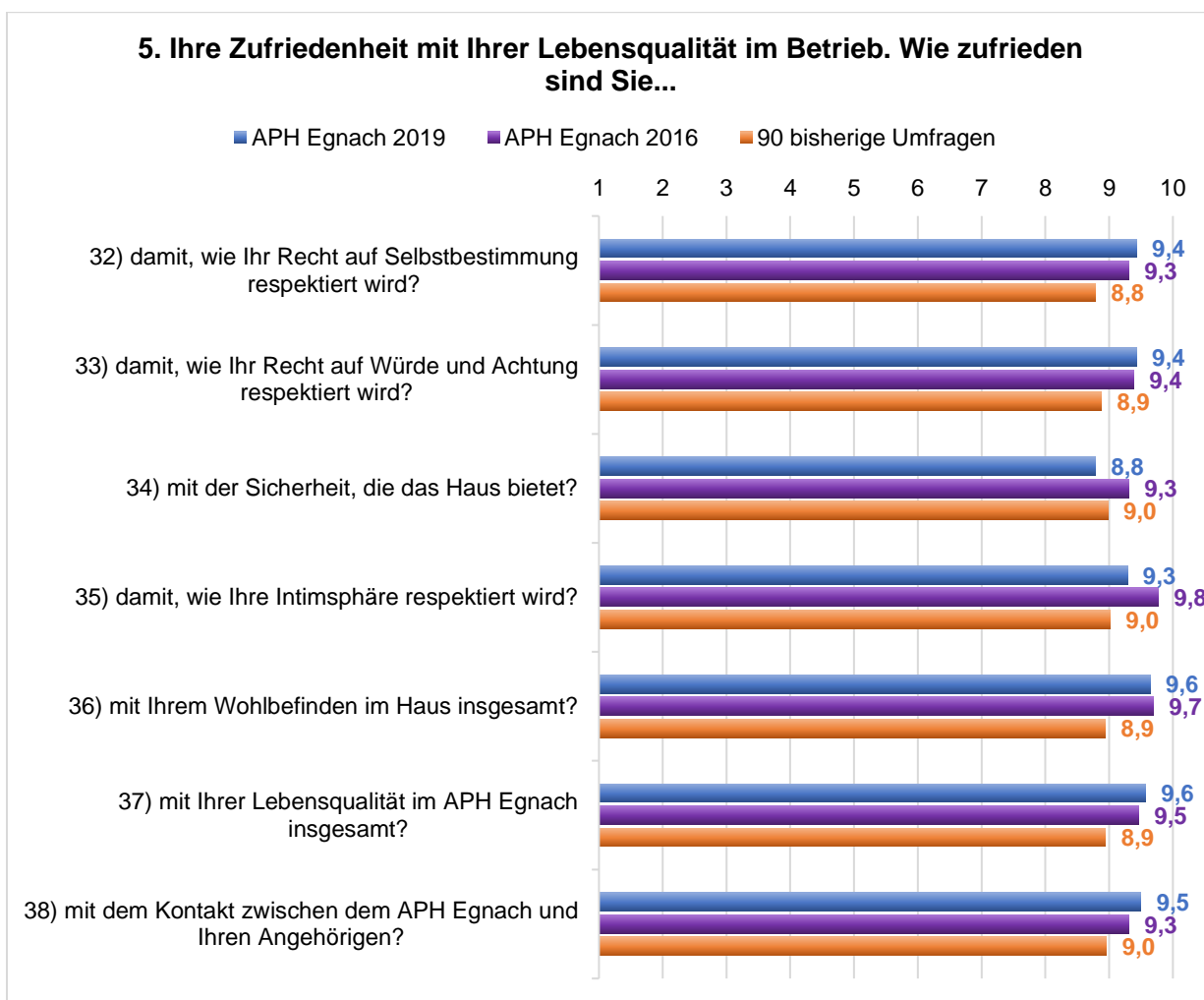
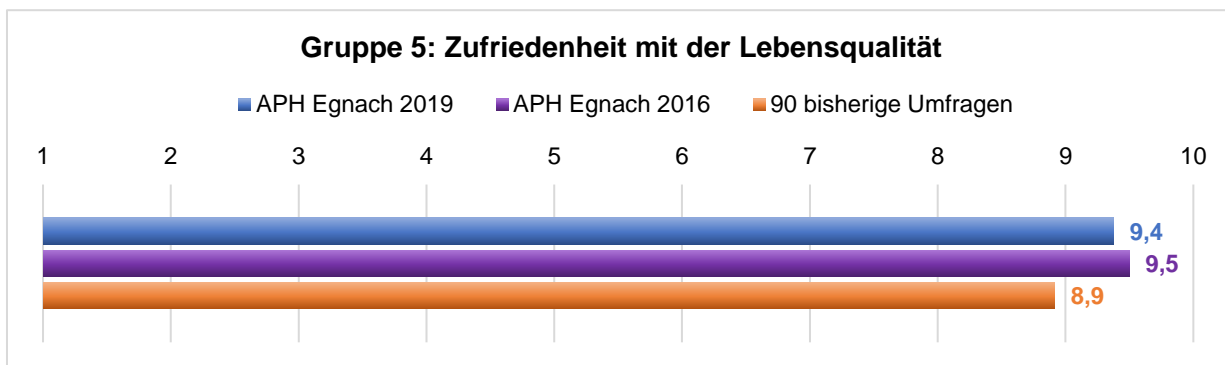
## Zufriedenheit mit der Pflege



### Persönliche Kommentare zur Zufriedenheit mit der Pflege

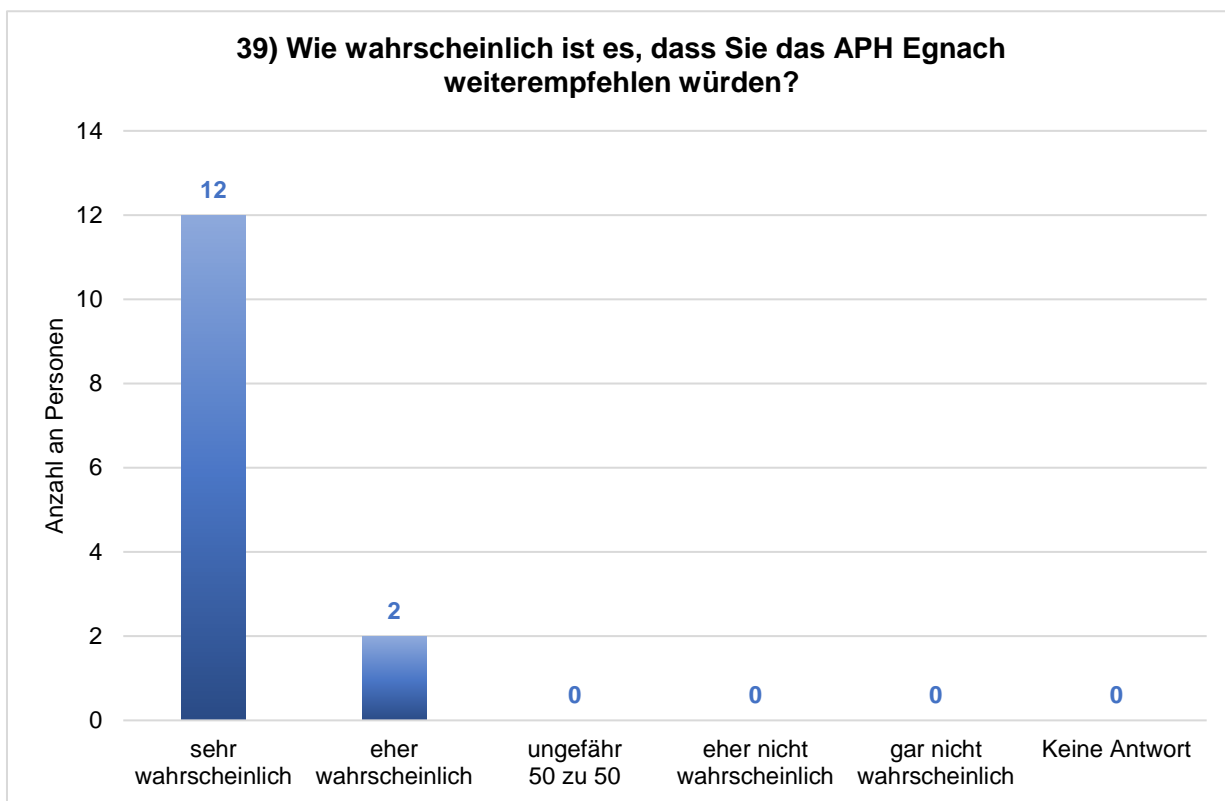
Keine Kommentare

## Zufriedenheit mit der Lebensqualität

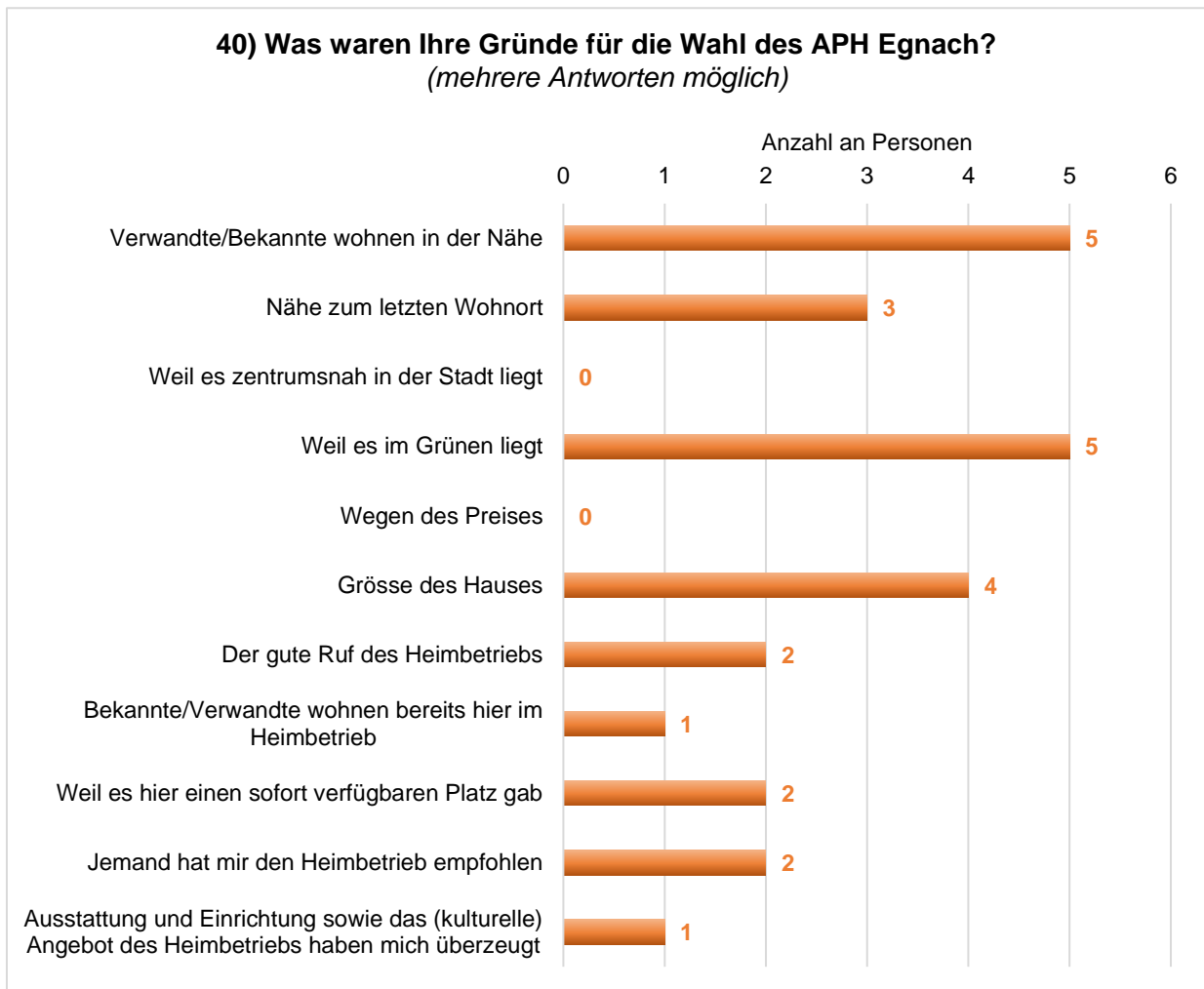


### *Persönliche Kommentare zur Zufriedenheit mit der Lebensqualität*

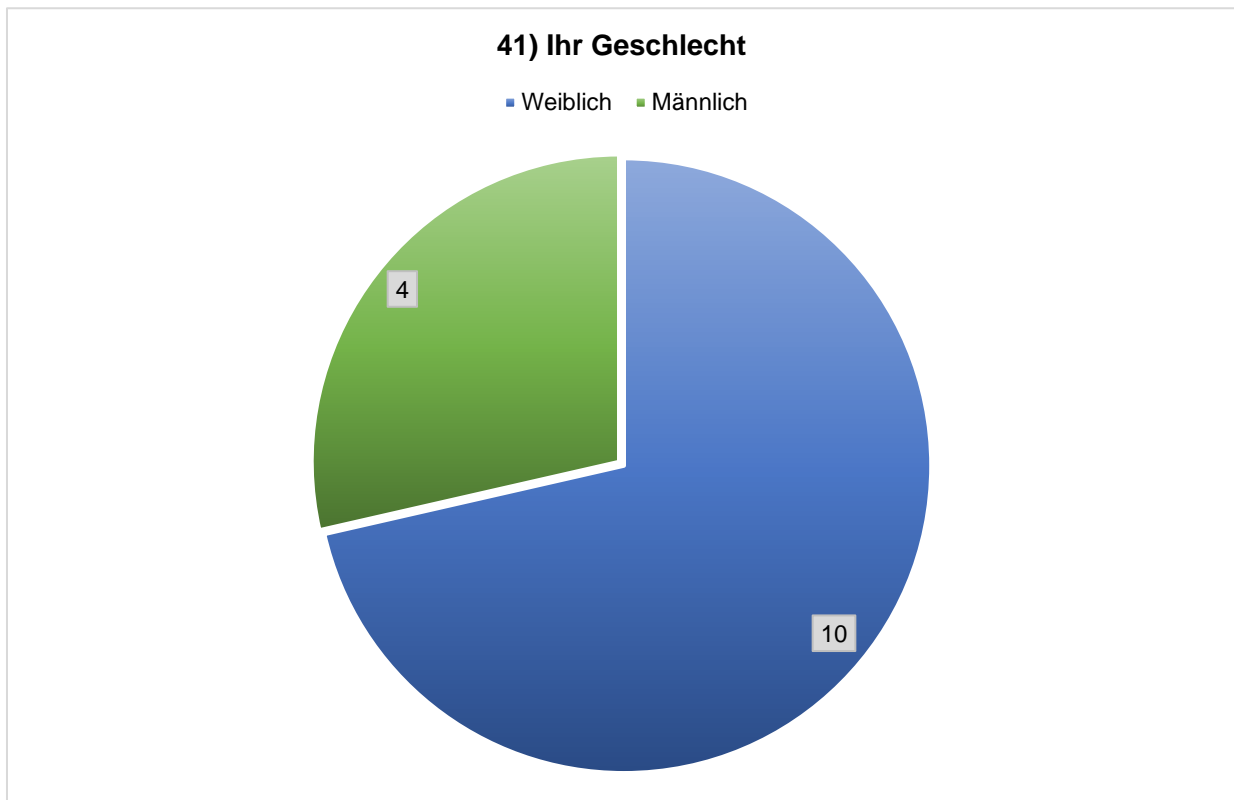
## Weiterempfehlung



## Gründe für die Wahl des APH Egnach?



## Soziodemografische Daten



## Schlusskommentare

Keine Kommentare