



Inhaltsverzeichnis

Zieldefinition.....	1
Ablauf	1
Auswertung	2
Besuchshäufigkeit der Angehörigen-/ Betreuer	2
Höflichkeit des Personals	3
Pflegebezugsperson.....	4
Betreuung des Bewohners	5
Pflegerische Versorgung	6
Beratung	6
Beschwerdemanagement.....	7
Beschäftigungsangebot für Bewohner.....	9
Verwaltung.....	10
Hygiene	10
Haustechnik.....	12
Essenszeiten	12
Wäschereinigung.....	13
Anregungen von den Bewohnern.....	14

Erstellt	Geprüft	Freigegeben
F. Hanke	M. Bartel / L. Trispel	M. Bartel



Zieldefinition

Ziel der Angehörigenbefragung ist es, eine Aussage über die Qualität der erbrachten Dienstleistungen unserer Einrichtung zu ermitteln. Die erhaltenen Rückmeldungen beziehen sich auf die Bereiche Bewohnerpflege, Beratungsleistungen, Beschwerdemanagement, Hygiene im Haus, Essenszeiten, Unterhaltungsangebot, Wäscherei, sowie auf die Leistungen im Haustechnik- und Verwaltungssektor. Durch eine kontinuierliche Anwendung des Instrumentes der Befragung wollen wir Gegebenheiten, die zu Unzufriedenheit führen aufdecken und somit ein gezieltes Ergreifen von Maßnahmen zur stetigen Qualitätsverbesserung/ -sicherung ermöglichen. Ein weiteres Ziel ist die Evaluation des Fragebogens selbst, um ggf. Verbesserungen z.B. in den Punkten Verständlichkeit und Eindeutigkeit vorzunehmen. Das Ergebnis der statistischen Auswertung der Angehörigenbefragung soll als eine adäquate Referenz gegenüber der Qualitätsprüfung des MDK fungieren.

Ablauf

Ausgabedatum: 21.08.09

Rücklauf erfolgte bis: 30.09

Auswertungszeitraum: 30.09 – 16.10.09

Zu Beginn des Prozesses wurde am 20.08.09 im Rahmen eines Informationsabends den anwesenden Angehörigen und Betreuern der Fragebogen vorgestellt und seine Intention erläutert. Am 21.08.09 wurde der Fragebogen an alle 67 potenziellen Personen der Befragungsgruppe versendet. Als Einsendeschluss der ausgefüllten Befragungsbögen wurde der 30.09.09 festgelegt. Die Angehörigen und Betreuer bewerteten im Fragebogen die Qualität der Dienstleistung, indem sie beurteilten, in wieweit die einzelnen erbrachten Leistungen erfüllt worden sind.



Auswertung

Um ein detailliertes Auswertungsergebnis zu erhalten, wurde neben einer Gesamtanalyse eine personenbezogene Analyse nach den Kriterien Geschlecht (w/m) und Rollenfunktion (Vorsorgebevollmächtigter/ gesetzliche Betreuung/ Angehöriger ohne Betreuungsfunktion) vorgenommen.

Von den insgesamt 67 Befragungsbögen sind 28 Stück zurück in die Auswertung gelangt. Dieses entspricht einer Rücklaufquote von 42% und wird von uns in Bezug auf die gesetzte Erwartung als positiv gewertet. Von den 28 erhaltenen Befragungsbögen wurden 19 Personen mit Vorsorgevollmacht (29%), 7 der gesetzlichen Betreuung (10%) und 2 ohne Angaben (3%) abgegeben. Die personengruppenbezogenen Prozentangaben dienen als weitere detaillierte Anhaltspunkte.

Tabelle 1 Rücklauf nach Personengruppen

Personengruppen:	Anzahl	Gesamtanzahl	% Personengruppen - bezogen	% Gesamt
Vorsorgebevollmächtigte/ r	19	43	44%	29%
Gesetzliche Betreuung	7	22	32%	10%
Angehörige (keine Betreuung)	0	2	0%	0%
keine Angaben	2			3%
Summe	28	67		42%

Besuchshäufigkeit der Angehörigen-/ Betreuer

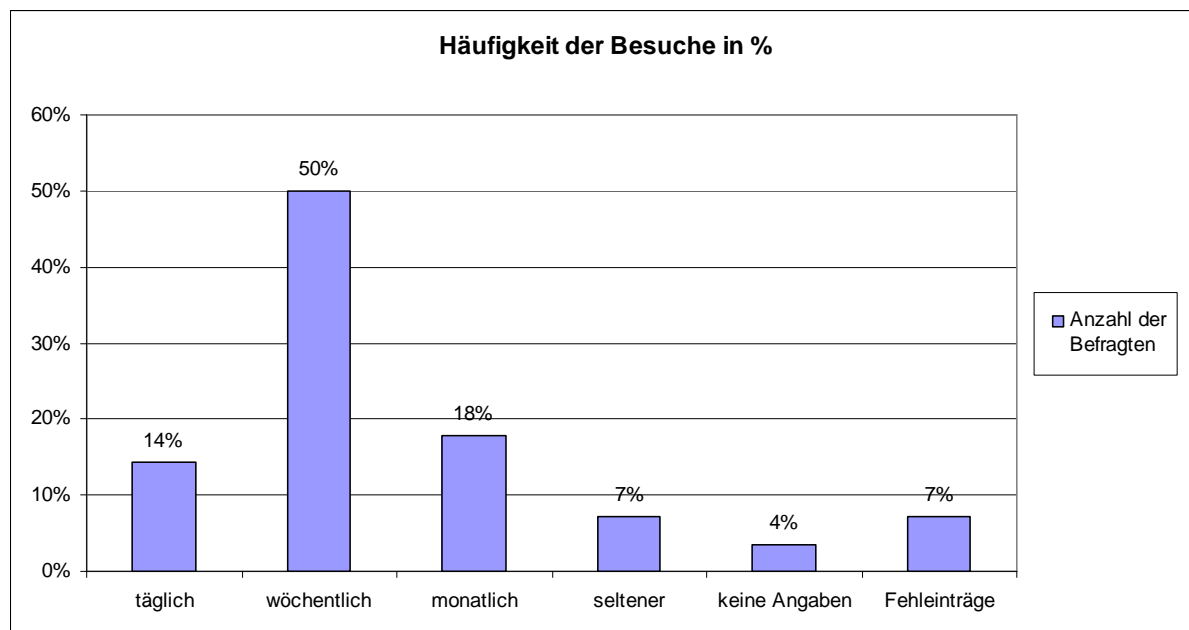


Abbildung 1

In der Rubrik „Angaben zur Person“ des Fragebogens werden nicht nur Daten über Geschlecht und Rollenfunktion der Befragten erfasst, sondern auch die Aussage darüber festgehalten, wie häufig sie unsere Einrichtung besuchen. Abbildung 1 spiegelt somit den für uns wichtigen Aspekt des Besuchsverhaltens von Angehörigen und Betreuern wieder. Eine signifikante hohe Anzahl von 50% der Befragten gibt an, dass sie (mehrmals) „wöchentlich“ das Haus besuchen. 14% erscheinen „täglich“, 18% kommen (mehrmals) „monatlich“ zu Besuch. Lediglich 7% sind bei „seltener“ zu verzeichnen. 4% der Befragten machen „keine Angaben“. Die Fehleintragsquote liegt bei 7%. Die Anzahl der Fehleinträge sind auf unklare oder mehrfache Kreuzsetzungen zurückzuführen. So wurden z.B. in einigen Fällen die beiden Felder „täglich“ und „wöchentlich“ angekreuzt, mit der vermutlichen Intention zu verdeutlichen, dass die Befragten mehrmals wöchentlich die Einrichtung besuchen, oder ihr Besuchsverhalten schwankt. Es wurde der Bedarf erkannt in diesem Punkt den Fragebogen zu verbessern. Das Gesamtergebnis bewerten wir als sehr positiv unter dem Gesichtspunkt, dass z. B. gesetzliche Betreuer (vom Gericht), die mehrere Bewohner in verschiedenen Einrichtungen betreuen, aus zeitlichen Gründen nicht so häufig erscheinen können.

Höflichkeit des Personals

Zu Frage 1:

86% der Befragten geben an, dass das Personal „immer“ höflich ist. 11% finden, dass die Dienstleistung des höflichen Auftretens „häufig“ erfüllt wird. 4% machten zu dieser Frage „keine Angaben“. Die restlichen Beurteilungspunkte sowie die Anzahl der „Fehleinträge“ nehmen den Wert 0% ein.

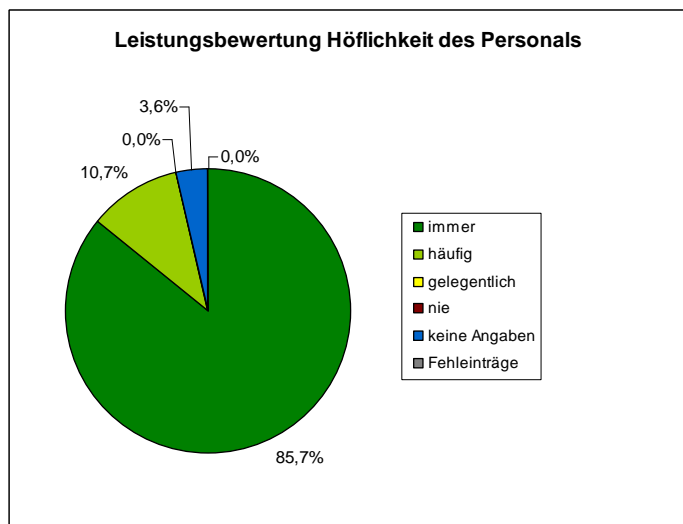


Abbildung 2

Pflegebezugsperson

Zu Frage 2:

64% der befragten Angehörigen und Betreuer sagen aus, dass sie die Pflegebezugsperson des Bewohners kennen. Für 21% ist es nicht offensichtlich welche Pflegekraft Bezugsperson des jeweiligen Bewohners ist. 11% machen „keine Angaben“. Die Anzahl der Fehleinträge liegt bei 4%.

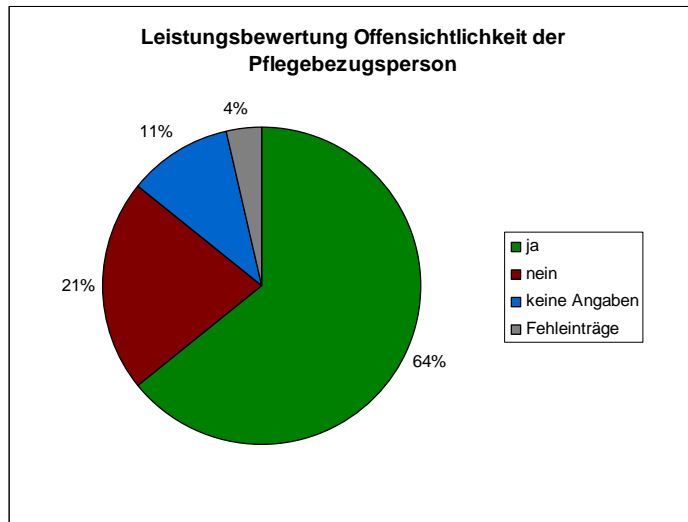


Abbildung 3

Anmerkungen zu Frage 2:

„Leider zu häufig wechselndes Pflegepersonal.“, „Ich kenne einige mehr, einige weniger gut, bedingt durch Schichtwechsel oder Neuanstellungen“

Auf Grund den 21% die „nein“ angekreuzt haben und den angeführten Anmerkungen besteht der Bedarf einer genaueren Analyse der Datenerhebung.

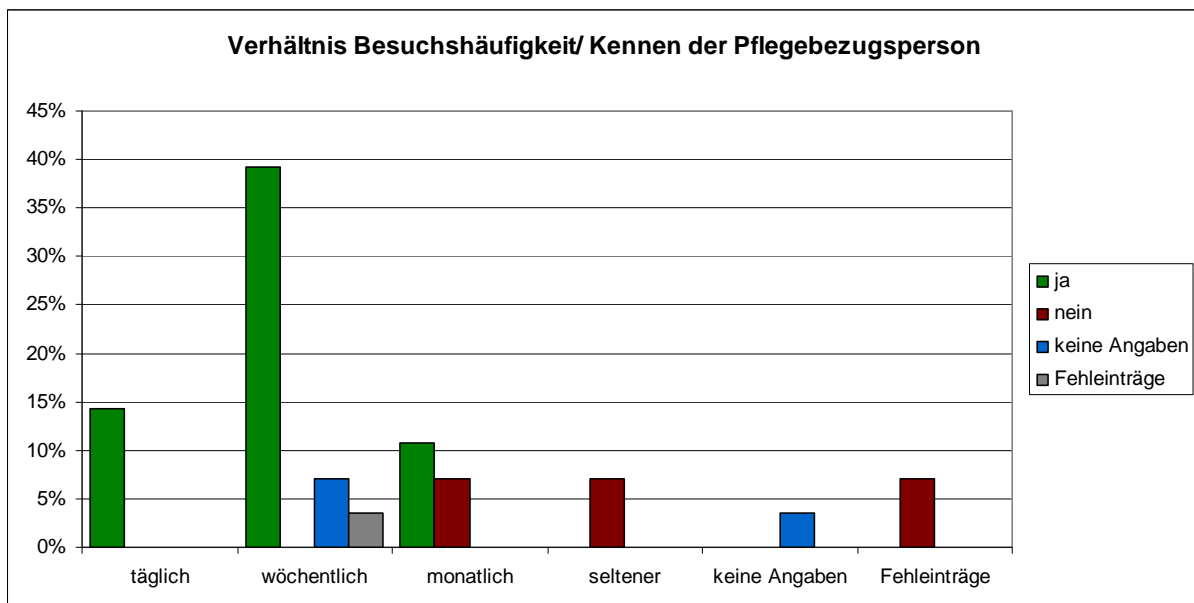


Abbildung 4

In der obigen Abbildung 4 wird das Verhältnis zwischen Besuchsverhalten der Angehörigen/ Betreuer und dem Kennen der Pflegebezugsperson dargestellt. Hierbei ist es für uns von primärer Wichtigkeit den Verlauf der Stabdiagramme „ja“ (grün) und „nein“ (rot), im Kontext zu den Besuchshäufigkeitsangaben zu betrachten. So ist ein deutlicher Zusammenhang

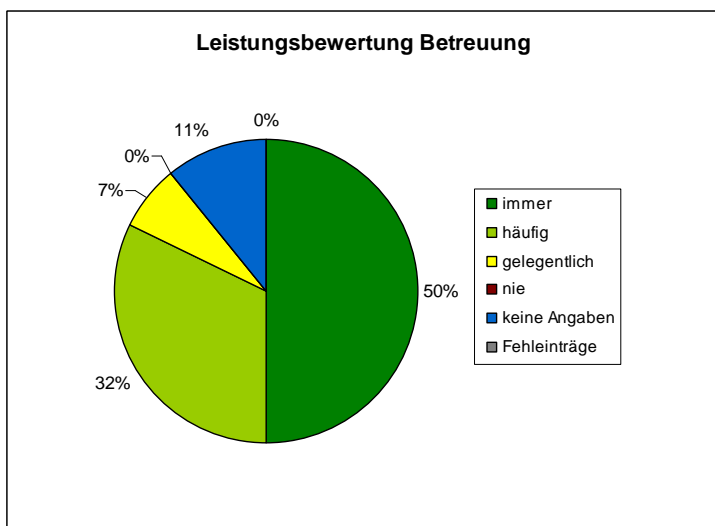


zwischen beiden Rubriken zu verzeichnen. Es zeigt sich, dass „tägliche“ bis „monatliche“ Besucher eher die Pflegebezugsperson kennen, als diejenigen Angehörigen und Betreuer, die einmal „monatlich“ oder „seltener“ zu Besuch kommen. Trotzallerdem stellt dieses für uns eine unbefriedigende Situation da. Ziel ist es jedem Besucher, unabhängig von Faktoren wie z. B. der Besuchshäufigkeit oder personeller Strukturierungen, die Pflegebezugsperson offensichtlich aufzuzeigen. Dem Angehörigen/ Betreuer soll zu jedem Zeitpunkt ersichtlich sein, an welche Pflegekraft er sein Anliegen am besten richten kann. Während des Prozesses der Fragebogenauswertung wurde bereits auf den einzelnen Wohnbereichen eine Pflegebezugstafel erstellt. Es gilt zu beobachten wie dieses Instrument zukünftig zur Qualitätsverbesserung beitragen wird.

Betreuung des Bewohners

Zu Frage 3:

50% der Befragten bewerten die Erfüllung der Dienstleistung einer guten Betreuung des Bewohners mit „immer“. 32% geben an, dass „häufig“ eine gute Betreuung des Bewohners erfolgt. 7% kreuzen „gelegentlich“ an und 11% machen „keine Angaben“. Der Bewertungspunkt „nie“ und die Anzahl der Fehleinträge liegt



Anzahl der Fehleinträge liegt

Abbildung 5

bei 0%. Die Anmerkungen konnten nach nochmaliger Sichtung der Fragebögen direkt mit der Bewertung „gelegentlich“ in Verbindung gebracht werden.

Anmerkungen zu Frage 3:

„Leider zu häufig wechselndes Pflegepersonal.“, „Zu wenig Personal.“, „Persönliche Betreuung leidet unter hohem Dokumentationsaufwand.“

Stellungnahme: Es liegt gemäß des vorgeschriebenen Personalschlüssel keine Unterdeckung des Personals in unserer Einrichtung vor. Es ist sogar eine kontinuierliche Überdeckung zu verzeichnen. Der Personalschlüssel berechnet sich anhand der Pflegestufen der Bewohner. Je höher die Pflegestufe, desto mehr Personal kann vorgehalten werden. Im Widerspruch dazu stehen die Ansprüche, Wünsche und Forderungen der Bewohner und Angehörigen. Wünschenswert wäre eine allgemeine politische Lösung. Der erhöhte Dokumentationsaufwand kann bestätigt werden. Dieses resultiert aus dem praktizierenden Qualitätsmanagement und den häufig wechselnden gesetzlich bestimmten Anforderungen (wie z.B. Umsetzung der Expertenstandards, Erfüllen der Transparenzprüfkriterien). Die Personalfuktuation in unserer Einrichtung, auf Jahre betrachtet, bewegt sich in einem normalen Rahmen.

Pflegerische Versorgung

Zu Frage 4:

In Bezug auf die Dienstleistung einer guten pflegerischen Versorgung geben 54% der Befragten an, dass die Leistung „immer“ erfüllt wird. 42% stimmen mit „häufig“. 4% entfallen auf den Bewertungspunkt „keine Angaben“, 0% auf die Punkte „gelegentlich“,

„nie“ und „Fehleinträge“.

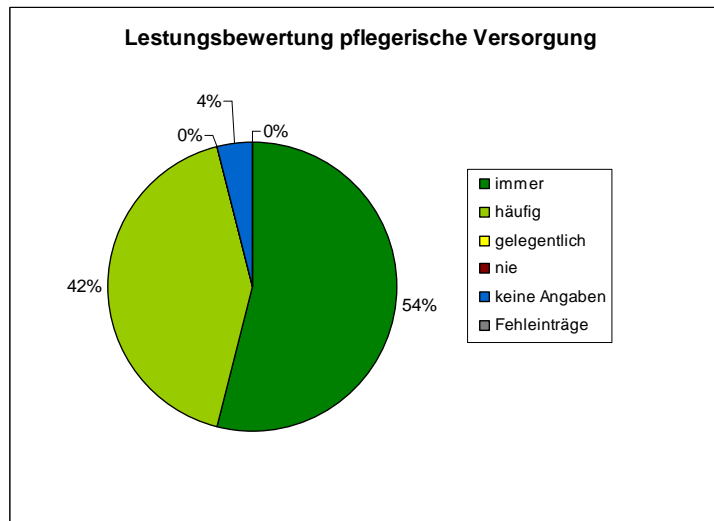


Abbildung 6

Anmerkungen zu Frage 4:

„Einmal duschen pro Woche finde ich zu wenig und bitte auf sorgfältige Kleidung achten.“

Stellungnahme: In diesem Fall korrespondiert die Ansicht der Angehörigen nicht mit derer des Bewohners. In unserer Dokumentation (Biographiebogen, Pflegestatus, Tagesplan) werden die Waschgewohnheiten festgehalten und entsprechend gehandelt. Es wird darauf geachtet, dass Gewohnheiten und die Aufrechterhaltung der Körperhygiene nicht kollidieren, d.h. hier findet eine situationsbedingte Anpassung statt.

Beratung

Zu Frage 5:

71% der Angehörigen und Betreuer äußern, dass eine gute Beratung bei Pflegefragen „immer“ erfolgt. 18% sind der Meinung, dass dieses „häufig“ der Fall ist. Bei der Befragung machen 11% zu diesem Punkt „keine Angaben“. Sämtliche anderen Kriterien nehmen einen Wert von 0% ein.

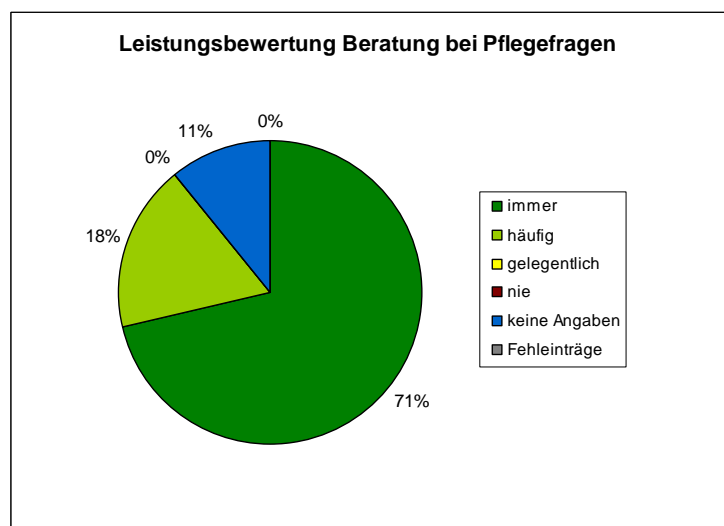


Abbildung 7

Anmerkungen zu Frage 5:

„Bitte Beaufsichtigung der Tabletteneinnahme, es wurden wiederholt nicht eingenommene Tabletten im Zimmer und im Rolatornetz gefunden.“

Stellungnahme: Diese Anmerkung wurde nicht anonym getätigt. Hier ist ein persönliches Gespräch mit den Angehörigen angezeigt. Bei nichtselbstständigen Bewohnern wird die Einnahme von Medikamenten von der Pflegefachkraft überwacht. Bei der oben genannten Bewohnerin handelt es sich um eine selbstständige Bewohnerin, die eigenverantwortlich handelt.

Zu Frage 6:

Die Leistung einer allgemeinen guten Beratung wird laut Aussage von 61% der Befragten „immer“ erfüllt. Weitere 25% sind überzeugt „häufig“ eine gute Beratung erhalten zu haben. Lediglich 4% sind bei „gelegentlich“ zu verzeichnen. „Keine Angaben“ liegen bei 11%, „nie“ und „Fehleinträge“ bei 0%.

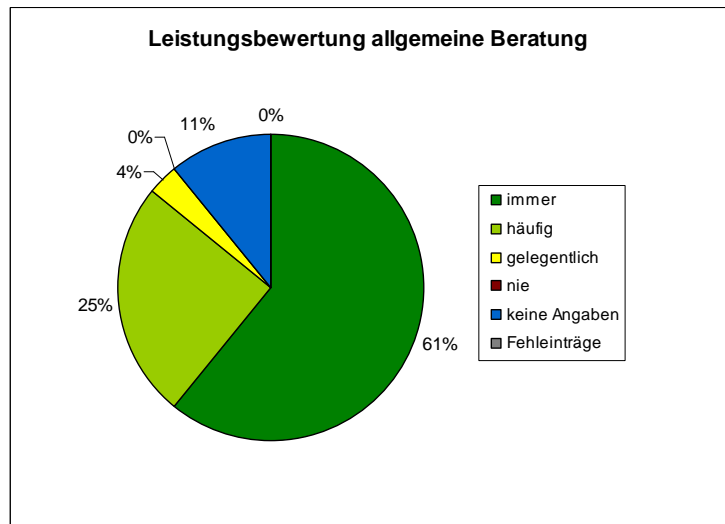


Abbildung 8

Beschwerdemanagement

Zu Frage 7:

Jeweils 50% der Befragten haben das Beschwerdemanagement schon einmal genutzt, oder bisher keinen Gebrauch davon gemacht. Fehleinträge sind nicht zu verzeichnen.

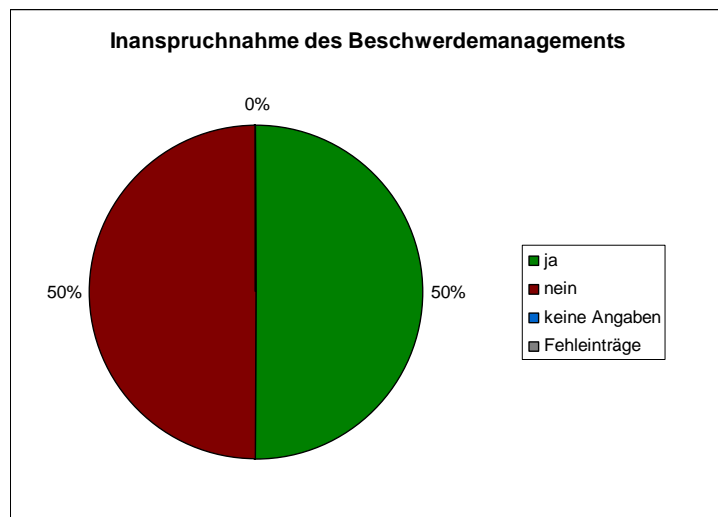


Abbildung 9

Dieses Ergebnis ist von zwei Seiten zu beleuchten. Die 50% der Personen, die Beschwerden schon einmal geäußert haben sind zum Einen für uns ein positives Indiz dafür, dass die Umsetzung des implementierten Beschwerdemanagements gut funktioniert und von den

Angehörigen/ Betreuern angenommen wird. Denn nur durch Hinweise auf Defizite kann eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung der Dienstleistungen erfolgen.

Zu Frage 8:

36% geben an, dass eine Verbesserung nach Inanspruchnahme des Beschwerdemanagements eingetreten ist. 11% finden, dass keine Verbesserung nachträglich stattgefunden hat. 54% der Befragten machen „keine Angaben“ Die Anzahl der Fehleinträge liegt bei 0%.

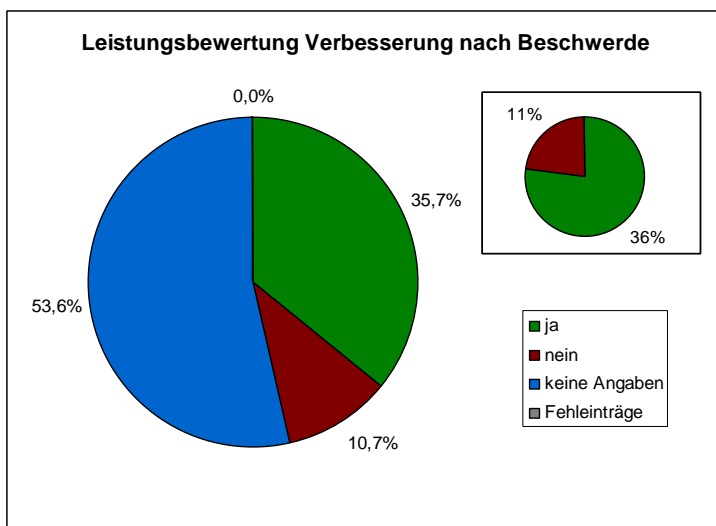


Abbildung 10

Die Ergebnisse des Kreisdiagrammes bauen auf Frage 7 auf. Die 54% „keine Angaben“ lassen sich auf die vorherige Aussage, das Beschwerdemanagement nicht genutzt zu haben, beziehen. Die 36%, die angeben, dass eine Verbesserung nach Beschwerdebearbeitung eingetreten ist, bestärken das Empfinden ein effektives Beschwerdemanagement zu betreiben.

Beschäftigungsangebot für Bewohner

Zu Frage 9:

54% der Angehörigen/ Betreuer finden das den Bewohnern der Einrichtung „immer“ ein ansprechendes Beschäftigungsangebot präsentiert wird. 25% geben an, dass die Leistung eines ansprechenden

Beschäftigungsangebotes „häufig“ erfüllt wird. 14% entfallen auf „gelegentlich“. 7% machen „keine Angaben“, „nie“ und die Anzahl der Fehleinträge entsprechen 0%.

Die 14% „gelegentlich“ zeigen in unseren Augen den Handlungsbedarf auf, das derzeitige Beschäftigungsangebot zu beobachten und ggf. Verbesserungen durchzuführen

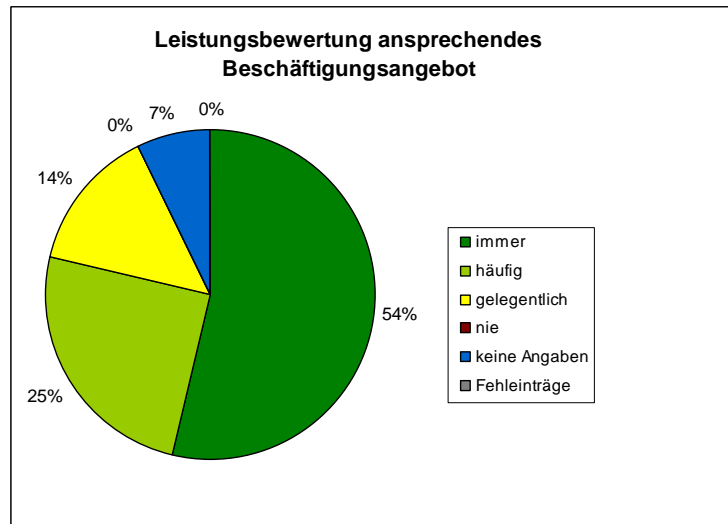


Abbildung 11

Anmerkungen zu Frage 9:

„Zusatzkräfte sollten Kenntnis über das Krankheitsbild Demenz haben und sich nicht wundern, dass Sie vom Bewohner nicht erkannt werden.“

Stellungnahme: Ausbildungsbedingte Mängel können und werden nur durch bedarfsgerechte Fort- und Weiterbildungen aufgefangen werden.

Bei der Anmerkung ist kein Zusammenhang mit der Frage zu erkennen, da diese Äußerung nicht anonym getätigt wurde, steht ein Gespräch mit den Angehörigen an.



Verwaltung

Zu Frage 10:

79% der Befragten geben an, dass die Verwaltung die Leistungen „immer“ erfüllt. 21% entfallen auf den Bewertungspunkt „häufig“. Alle anderen Punkte nehmen den Wert von 0% ein.

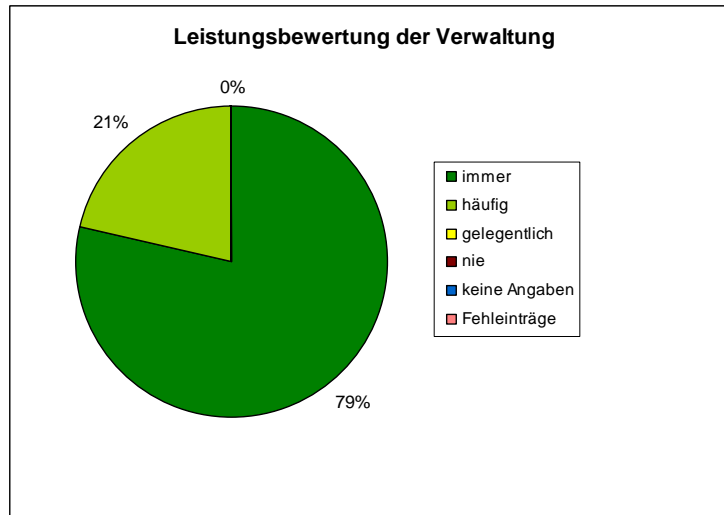


Abbildung 12

Hygiene

Zu Frage 11:

54% finden das die Zimmer „immer“ sauber sind. 36% geben an, dass dieses „häufig“ der Fall ist. 7% entfallen auf den Bewertungspunkt „gelegentlich“ und 4% auf „nie“. „Keine Angaben“ und „Fehleinträge“ entsprechen 0%

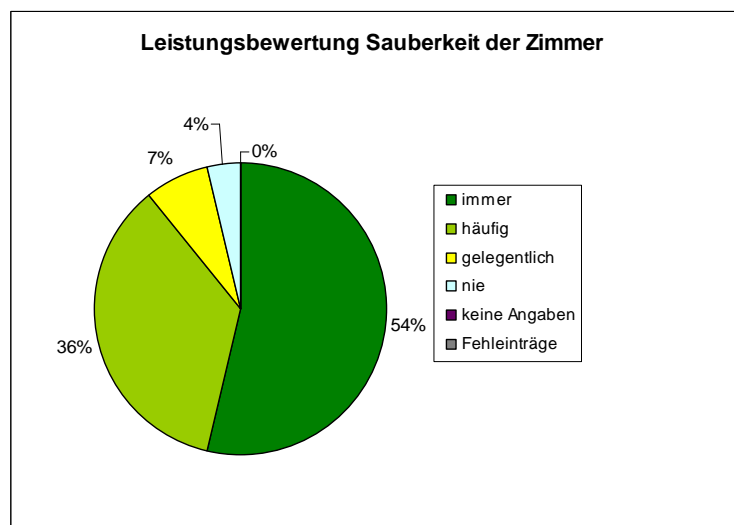


Abbildung 13



Anmerkungen zu Frage 11:

„Nicht saubere Toilette, Boden bleibt dreckig, Bonbongs bleiben Wochen unter dem Bett liegen!“, „Toilettentopf und Brille total verschmutzt“

Anhand des Ergebnis der Frageauswertung und den angeführten Anmerkungen wurde eindeutig ein Handlungsbedarf erkannt.

Maßnahmen: Rücksprache mit Reinigungspersonal. Diese Anmerkung wurde nicht anonym getätigt. Hier ist ein persönliches Gespräch mit den Angehörigen angezeigt.

Zu Frage 12:

71% äußern, dass das Haus „immer“ einen sauberen Eindruck macht. 29% der Befragten finden das die Leistung Sauberkeit des Hauses „häufig“ erfüllt wird. Auf alle anderen Bewertungspunkte entfallen 0%.

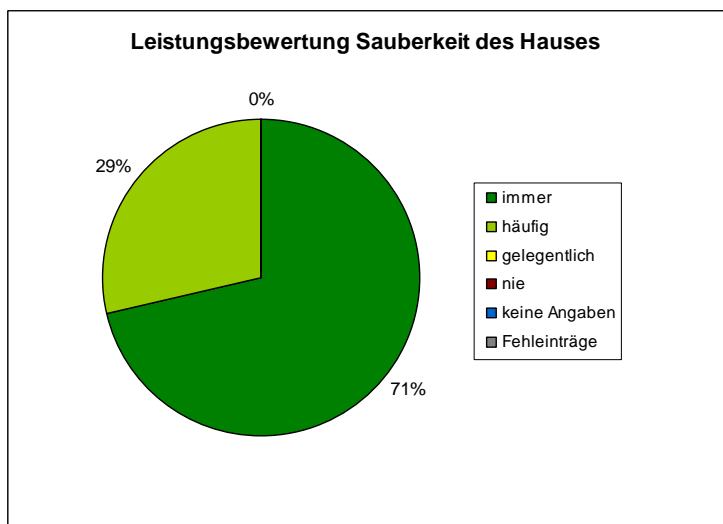


Abbildung 14

Anmerkungen zu Frage 12:

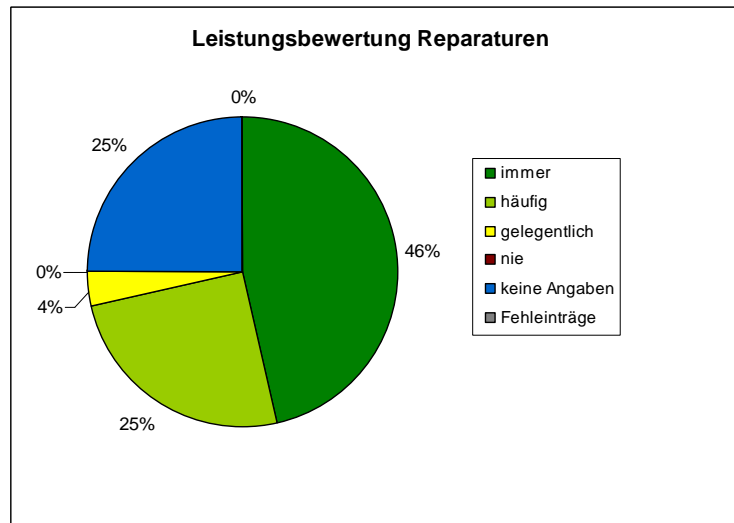
„Im Aufenthaltsraum bleiben Essensreste lange liegen.“, „Bestuhlung des Essensraumes ist nicht mehr schön.“, „Eingangsbereich sieht oft ungepflegt aus!“

Stellungnahme: Investition für neue Bestuhlung ist vorgesehen. Eingangsbereich wird regelmäßig durch den Hausmeister gesäubert. Jahreszeitenbedingt stellt z.B. Laubwerk umgebungsbedingt ein erhöhtes Problem dar. In Bezug der Sauberkeit nach den Mahlzeiten wurde Rücksprache mit der Küche gehalten.

Haustechnik

Zu Frage 13:

In Bezug auf die Leistung der zeitnahen und ordnungsgemäß durchgeführten Reparaturen, geben 46% der Angehörigen/Betreuer an, dass dieses „immer“ erfüllt wird. 25% der Befragten vertreten die Meinung „häufig“, oder machen zu dieser Frage „keine Angaben“. Lediglich 4%



entfallen auf den Punkt

Abbildung 15

„gelegentlich“. „Nie“ und die Anzahl der Fehleinträge betragen 0%.

Anmerkungen zu Frage 13:

„Bisher war keine Reparatur erforderlich.“, „Waschbecken hat seit langem einen Riss, Notrufknopf ist manchmal defekt, so am 23.09.09 um 17.30Uhr!“

Maßnahmen: Waschbecken wird umgehend ausgetauscht. Kontrolle des Notrufprotokolles, Funktionsüberprüfung der Klingel.

Essenszeiten

Zu Frage 14:

61% finden, dass angemessene Essenszeiten „immer“ in unserer Einrichtung gegeben sind. 21% sagen aus, dass dieses „häufig“ der Fall ist. 4% entfallen auf den Bewertungspunkt gelegentlich, 14% auf „keine Angaben“. Einen Wert von 0% nimmt „nie“ und „Fehleinträge“ ein.

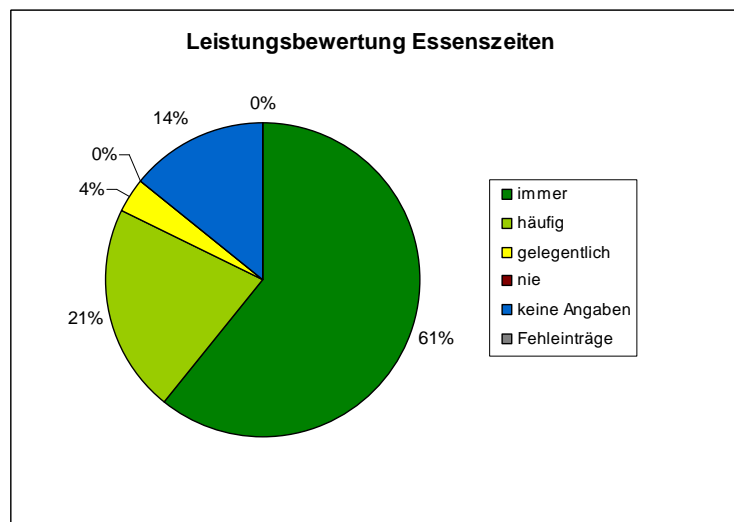
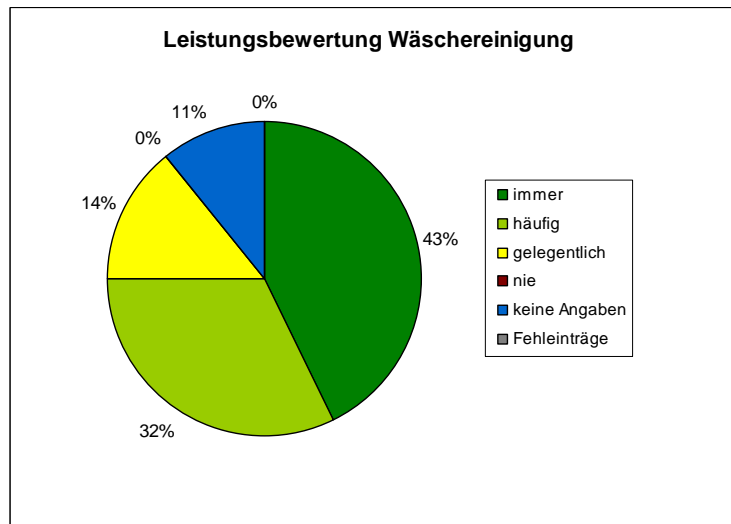


Abbildung 16

Wäschereinigung

Zu Frage 15:

43% äußern, dass „immer“ eine ordnungsgemäße Wäschereinigung erfolgt. 32% geben „häufig“ an und 14% finden, dass eine ordnungsgemäße Wäschereinigung „gelegentlich“ erfolgt. 11% der Befragten machen „keine Angaben“. Die Anzahl der Fehleinträge und der



Bewertungspunkt „nie“ nehmen einen Wert von 0% ein.

Abbildung 17

Die 14% „gelegentlich“ überschreiten in unseren Augen einen Grenzwert, was einen Handlungsbedarf der Ergreifung von Maßnahmen zur Folge hat. Die angeführten Anmerkungen verstärken diesen Eindruck.

Anmerkungen zu Frage 15:

„Verloren gegangenes Wäschestück“, „defekte Wäsche“, „Wäsche läuft ein.“, „Wäsche kommt leider nicht regelmäßig zurück!“

Maßnahmen: Rücksprache mit der Wäscherei. Versuch die Bewohner bei Rückerhalt der Wäsche mehr einzubeziehen, z.B. bei Kontrolle auf Defekte etc.. Überarbeitung des Verfahrens (Dokumentation) bei defekter Wäsche. Zusätzlich wurde noch eine Bestandsliste Bewohnerwäsche eingeführt.

Stellungnahme: In vielen Fällen besteht die Notwendigkeit der häufigen Reinigung der Wäsche (Unterwäsche) des Bewohners. Hinzu sind die Defekte meistens bei alten, oft getragenen Kleidungsstücken zu verzeichnen. Diese zwei angesprochenen Faktoren führen zu einem natürlichen Verschleiß der Wäsche.



Anregungen von den Bewohnern

Haben Sie Wünsche zur Betreuung?

1. „Hilfe bei wettergerechte Kleidungsauswahl.“

Antwort: Das Personal unserer Einrichtung ist darauf hingewiesen auf die wettergerechte Bekleidung der Bewohner zu achten und sie darauf hinzuweisen.

2. „Auf der Internetseite werden Ergotherapie und Logopädie angeboten, wie kann das in Anspruch genommen werden?“

Antwort: Ergotherapie und Logopädie können über Rezept, bzw. ärztliche Verordnung in Anspruch genommen werden. Hinzu ist der Soziale Dienst Ansprechpartner in diesem Fall.

3. 2x „Mehr Personal, mehr Unterhaltung für Demenzerkrankte.“

Antwort: Personalschlüssel ist in unserem Haus abgedeckt, zusätzliches Personal für Demenzerkrankte ist vorhanden. Es gibt für Demenzerkrankte z. B. Musikbetreuung und weitere Unterhaltungsprogramme. Informationen dazu sind aus Betreuungsplan zu entnehmen. Wir haben für 35 Bewohner 1,5 Stellen zusätzliche Betreuungskräfte eingerichtet. Der Personalschlüssel in diesem Bereich ist 1:25.

Haben Sie sonst noch Anregungen und Verbesserungsvorschläge?

1. „Kabel der Klingeln sind zu kurz!“

Antwort: Es soll eine für jeden Bewohner individuelle Klingelanbringung erfolgen.

2. „Zugang zum Haus nicht genügend gesichert in Bezug auf Kontrolle der Besucher des Hauses, eventuelle Fremdpersonen, folgliche Diebstahlgefahr.“

Antwort: Eingangsbereich wird durch das Verwaltungspersonal täglich bis 16 Uhr beobachtet, danach wirft das Pflegepersonal oder der Soziale Dienst ein Auge darauf. Ab 18 Uhr ist der Eingangsbereich geschlossen und kann nur durch zuvoriges Klingeln betreten werden.

3. „Meine Mutter hat Angst Kritik vorzutragen, sie wurde ohne Benachrichtigung meinerseits interviewt bei der Bewohnerbefragung. Sie bewertete daher alles positiv, obwohl dieses nicht der Realität entspricht.“



Antwort: Die Teilnahme an der Befragung erfolgte nur bei selbstständigen Bewohnern. Die Teilnahme war freiwillig.

4. „In Doppelzimmern zu wenig Platz“

Antwort: Gemäß der (veralteten) Heimmindestbauverordnung liegt die Zimmergröße über den vorgegebenen Werten. Ebenso erfüllen wir die Bestimmungen des Landespflegegesetzes (Raumprogramm).

Sagen Sie uns Ihre Meinung zu freiheitsentziehenden Maßnahmen:

1. 2x „Zunächst sollten alle anderen Möglichkeiten ausgeschöpft werden!“
2. „Wenn sie Leib und Leben sicherstellen!“

Anmerkung: Diese Aussagen entsprechen unserer Meinung.