

Ergebnisdarstellung der Befragung zum Thema „Wellness“

(Erhoben und verfasst von Senada Scalisi-Sivro)



Der Trendbegriff „Wellness“ ist in unserer heutigen Zeit ein brisantes Thema. Auf dem Wellnessmarkt, der immer stärker segmentiert wird, bekommt man alles: Von Wellnesssocken über Wellnnessessen bis hin zum Wellnessurlaub in luxuriösen Wellnesshotels. Im Gegensatz zur deutschen Sprachraum, in dem der Begriff Wellness oft mit Tourismus in Verbindung gebracht wird, steht im englischen Sprachbereich etymologisch eine Gesundheitsförderung im Vordergrund.

Der Deutsche Wellnessverband definiert Wellness als „einen Prozess ganzheitlichen Wohlbefindens im Kontext (wissenschaftlich gesicherter) gesundheitsfördernder Faktoren. Laienverständlich ausgedrückt: Genussvoll gesund leben“.¹ Der Begriff Wellness ist in der Literatur erstmals 1654 erfasst und bedeutete bereits vor mehr als dreihundert Jahren Gesundheit und Wohlbefinden. Erst in den 90-er Jahren des zwanzigsten Jahrhunderts fand dieses gesundheitsfördernde Phänomen, das als Synonym für ein positiv geprägtes Verständnis von Gesundheit verstanden wird, auch in Deutschland seinen Eingang. Die Gesundheit zählt zu den wichtigsten Lebenswerten unserer Gesellschaft. Ihr begriffliches Verständnis und die Bedeutung sind individuell unterschiedlich und hängt von der Lebenssituation des Menschen ab. Gesundheit wird nach der World Health Organisation als „Zustand eines vollkommenen, biologischen, sozialen und psychischen Wohlbefindens eines Menschen“ definiert und ist zweifellos das wichtigste menschliche Gut, welches es, unabhängig vom Alter, zu erhalten oder zu verbessern gilt.²

Im Vordergrund des Wellnesskonzeptes der „Sonnhalde“ mit dem Moto „Wasser-Wärme-Wellness“ steht das ganzheitliche Wohlbefinden unserer Bewohner mit dem Ziel, ihre Gesundheit zu erhalten bzw. zu verbessern, indem Körper, Geist und Seele in Einklang gebracht werden. Neben Massagen, kosmetischen Gesichtsbearbeitungen, Maniküre, Pediküre, Depilation, Wärmebett und Make-up die in der „Sonnhalde – Wellnessoase“ angeboten werden, können unsere Bewohner, wie auch unsere Mitarbeiter, weitere Wellnessangebote nutzen. Die Infrarot-Wärmekabine mit natürlicher Lebensenergie, die dem Prinzip der Sonne nachempfunden ist, kann auch wahlweise als Sauna oder Dampfbad genutzt werden. Die Möglichkeit, unsere Wohlfühl-Badewanne für Entspannungsbäder mit Aromazusätzen und Lichteffekten zu nutzen ist auch gegeben. In unserer Wellnessoase sind auch externe Kunden stets herzlich willkommen.

Der nachfolgende Ergebnisbericht bezieht sich auf die, von der Verfasserin im September 2012 durchgeführte empirische Untersuchung zum Thema Wellness. Diese wurde im Rahmen der Einführung des Konzeptes erhoben und basiert auf der Befragung der Bewohner des Seniorenzentrums „Sonnhalde“, einer Einrichtung des evangelischen Diakonissenvereins „Siloah“. Aus einer Grundgesamtheit von 75 Bewohnern gab es nur 22 Bewohner, die geistig befähigt waren und die Bereitschaft zeigten, sich an der Befragung zu beteiligen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 29,3 %. Die Bewohnerinterviews wurden – gestützt durch einen standardisierten Fragebogen als Interviewleitfaden – offen geführt. Dem Prinzip der Offenheit

¹ <http://www.wellnessverband.de/infodienste/lexikon/w/wellness.php>

² Vgl. Berger, Hendrike / Stock, Christian [2008]: Grundlagen der Gesundheitspolitik und Gesundheitsökonomie, In: Schmidt-Rettig, Barbara / Eichhorn, Siegfried (Hg.): Krankenhaus-Managementlehre, Theorie und Praxis eines integrierten Konzept, Stuttgart: Kohlhammer, S. 3-4



und der Aufgeschlossenheit gegenüber den subjektiven Erfahrungen und Sichtweisen der einzelnen Bewohner wurde mittels der offen gehaltenen Fragen zur Erzeugung narrativer Sequenzen gesorgt.

Zusammenfassende Darstellung der Befragungsergebnisse

1. Soziodemografische Merkmale der Befragten

Den Bewohnerangaben nach war die Altersgruppe der 81- bis 90-Jährigen am häufigsten vertreten. Dies stellt die Ausprägung mit der größten Häufigkeit dar und wird als Modus bezeichnet. Der jüngste Bewohner war 56 Jahre, der älteste 90 Jahre. Das Alter der befragten Bewohner lag im Schnitt bei 78,9 Jahren. Ca. 86% der Befragten sind weiblich (n=19). Die Anzahl der Befragten war über alle Wohnbereiche gleichmäßig verteilt. Es wurden jeweils 7 Bewohner aus den Wohnbereichen Wasser und Wellness befragt. Aus dem Wohnbereich Wärme nahmen 8 Bewohner an der Befragung zum Thema Wellness teil. Den Bewohnerangaben nach wurde das Einzugsjahr 2012 am häufigsten genannt. Die Analyse und der Abgleich mit den Daten aus dem internen Datenerfassungsprogramm im Rahmen der Verwaltung („Alba-Net“) ergab, dass die meisten Befragten im Jahr 2011 in der „Sonnhalde“ eine neue Heimat gefunden haben. Somit stellt diese den Modalwert dar. Am häufigsten genannt, wie auch durch den Datenabgleich als objektiv erwiesen, war die Eingruppierung in die Pflegestufe 1.

2. Begriffsverständnis

Die offene Frage über die Bedeutung des Begriffs „Wellness“ ergab deutlich, dass ein großer Teil der befragten Bewohner eine genaue Vorstellung von Wellness hatte. Nur 3 Bewohner kannten das Wort und seine Bedeutung nicht. Einerseits verbinden die Bewohner des Pflegeheims Wellness mit einer passiven Komponente, welche Wohlbefinden, Entspannung, Regeneration und Verwöhnung durch verschiedene Arten von Massagen und Bädern bewirkt; andererseits wird auch ein hoher Stellenwert der körperlichen Bewegung in Form von Fitness, gymnastischen Übungen und Walking als aktiver wie auch elementarer Aspekt eines gesunden Lebens erwähnt.

3. Verschiedene Wellness-Aspekte und ihre Wichtigkeit

Gesunde Ernährung ist für ca. 95% der Befragten sehr und eher wichtig. Auch regelmäßige und angepasste Bewegung wird als wichtig erachtet (91%). Die wohltuende Entspannung wird von 3 Befragten als eher unwichtig bewertet. Ca. 86% hielten diesen Aspekt für wichtig. Die freie Natur und gesunde Umwelt ist für ca. 95% der befragten Bewohner wichtig.

4. Kenntnis von den Wellness-Angeboten und die Häufigkeit der Inanspruchnahme

Schon in ihrer Vergangenheit kamen ca. 32% der in der „Sonnhalde“ lebenden Bewohner in den Genuss von Wellness-Angeboten wie Massagen, kosmetische Gesichtsbearbeitungen, Entspannungsbäder, sowie auch einer aktiven, sportlichen Betätigung.

Die Kenntnis von Wellness-Behandlungen wie Depilation und Make-up, die in der „Sonnhalde“ angeboten werden, war bei keinem der Befragten gegeben. Dass die Massagen, von klassisch über Hot-Stone bis hin zu Kräuterstempel und Aromaeinreibung angeboten werden, wussten ca. 91% der an der Befragung Teilnehmenden. Von den Angeboten der kosmetischen Gesichtsbearbeitung wie Peeling, Masken, Packungen

wie auch Maniküre mit Bad, Einsalbung und Massage usw. wussten ca. 23%. Ca. 41% waren über das Pediküreangebot mit Bad, Einsalbung wie auch Massage informiert. Die Wellnessprogramme im Wärmebett kannten nur 3 Bewohner. Fast die Hälfte der befragten Bewohner (ca. 45%) war über die Nutzungsmöglichkeiten unserer Infrarot-Wärmekabine mit Dampfbad- und Saunafunktion informiert. Ca. 55% wussten von der Möglichkeit, die Entspannungsbäder in der Wohlfühl-Badewanne zu genießen.

Während des Aufenthaltes in der „Sonnhalde“ haben ca. 45% der Befragten das Massageangebot in Anspruch genommen. Des Weiteren haben 3 Bewohner die angebotene Pediküre und 1 Bewohner die Maniküre genutzt. Keiner der Befragten hatte die Wellnessprogramme im Wärmebett sowie auch die Gesichtsbehandlung, Make-up und Depilation genutzt. Der Grund könnte die mangelnde Kommunikation über den in der Wellnessoase angebotenen Anwendungen sein. Die Nutzung der Infrarot-Wärmekabine mit Dampfbad- und Saunafunktion wie auch der Wohlfühl-Badewanne war zum Zeitpunkt der Befragung aus technisch-organisatorischen Gründen nicht möglich. Die darauf bezogenen Fragen hatten lediglich Informationscharakter.

5. Zufriedenheit mit verschiedenen Wellness-Qualitätsaspekten

Es ist zu beachten, dass einige Bewohner die nachfolgenden Aspekte gar nicht beurteilen konnten, da sie diese entweder noch nicht beansprucht haben oder diese einfach nicht beurteilen können, z. B. wenn das Angebot im Bewohnerzimmer stattfindet, können diese die Wellness Räumlichkeiten nicht beurteilen, da sie noch nicht dort waren. Alle Bewohner, die Angaben zur Zufriedenheit bezüglich den Räumlichkeiten unserer Wellnessoase (z. B. Wohlfühl-Atmosphäre, Temperatur, Ausstattung, Hygiene usw.) gemacht haben, waren zufrieden. Mit der Kompetenz und dem Einfühlungsvermögen der Wellnessmassseurin waren die meisten Bewohner zufrieden (ca. 83%). Zwei Bewohner geben an, eher unzufrieden zu sein. Ca. 58% der Befragten waren mit der Terminierung bzw. Termintreue der Wellnessmassseurin zufrieden, 42% waren unzufrieden. Dies zeigt deutlich, dass dieser Bereich defizitär ist und einer Verbesserung bedarf. Die meisten Bewohner (ca. 92%) sind mit dem zeitlichen Ablauf wie auch der -ihnen gewidmeten- Zeitspanne zufrieden. Mit dem Transfer zu den Wellnessräumen war nur ein Bewohner eher unzufrieden. Die Wahrung der Privatsphäre ist in der „Sonnhalde“ sehr wichtig. Einer der Befragten gab an, damit unzufrieden zu sein. Zufriedenheit mit dem nachhaltigen Wohlbefinden empfanden 67% der Befragten. 2 Bewohner waren eher unzufrieden. Alle Bewohner gaben an, dass Ihre Wünsche berücksichtigt wurden. Mit der Qualität und Verträglichkeit der Pflegeprodukte sind ca. 92% zufrieden. Ein Bewohner stimmte mit „teils/teils“. Dieser hatte die bestimmten Substanzen einer Einsalbungstinktur nicht vertragen. Mit den Arbeitsmaterialien (Handtücher, Utensilien ...) wie auch mit der Berücksichtigung Ihrer Krankheitsbilder waren alle Bewohner zufrieden. Die Zufriedenheit mit der Gesamtleistung wurde von ca. 83% der Befragten als hoch empfunden. 2 Bewohner gaben an, eher unzufrieden zu sein.

6. Zusätzliche Informationen

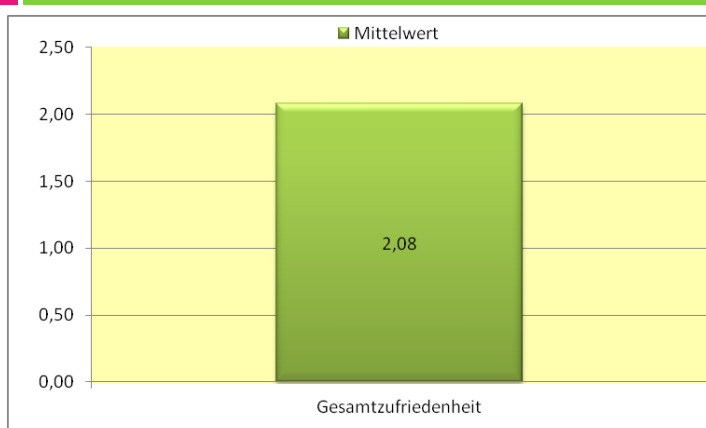
Ca. 55% der, an der Befragung Teilnehmenden, bzw. Bewohner die Angaben zu dem betreffenden Sachverhalt machten, hatte das Gefühl, dass ihre Vitalität und ihr Wohlbefinden durch die Behandlungen in unserer Wellnessoase gestiegen sind. Genau 50% waren informiert, dass monatlich eine Wellness-

behandlung in unserer Wellnessoase für sie kostenfrei und jede zusätzliche Behandlung kostenpflichtig ist. Dies zeigt deutlich, dass das Informationssystem verbessert werden muss. Ca. 43% der Befragten möchte weitere kostenpflichtige Angebote in Anspruch nehmen. Kenntnis von den Behandlungsmöglichkeiten in unserer Wellnessoase, für die Angehörigen wie auch externen Kunden, hatten nur ca. 27% der Bewohner. Auf die offene Frage bezüglich des Fehlens der wichtigen zusätzlichen Angebote, wie auch die sonstigen Ideen und Wünsche zu den Wellness- und Kosmetikangeboten ergab, dass Krankengymnastik im Haus gewünscht wird. Trotz der großen Resonanz und des Zuspruchs der Bewohner war dieses einzigartige Wellnesskonzept nicht einer der Entscheidungsgründe bei der Wahl unserer Einrichtung. Mit großer Wahrscheinlichkeit liegt es an der Tatsache, dass die meisten befragten Bewohner schon vor der Konzept-einführung und -realisation in der „Sonnhalde“ lebten.

7. Gesamtzufriedenheit

In der Frage nach der Gesamtzufriedenheit wurden die befragten Bewohner aufgefordert, ihre gesamten Erfahrungen und Eindrücke zusammenzufassen, und ihre Zufriedenheit mit unserem Wellnesskonzept mittels Schulnoten insgesamt zu beurteilen. Es ist zu beachten, dass 10 Bewohner unsere Wellnessangebote nicht beurteilen konnten, weil sie diese noch nicht beansprucht haben. Aus diesem Grund werden die Angaben von den 12 Befragten, die Angaben zur Gesamtzufriedenheit machten, als Basis (100%) genommen. Demzufolge ergaben die Bewohnerangaben mit ca. 33% die Note 1 („sehr gut“). Note 2 („gut“) wurde mit ca. 42% der Stimmen vertreten. 2 befragte Bewohner verleihen die Note 3 („befriedigend“). Ein Bewohner empfand unser Wellnesskonzept als „mangelhaft“ und bewertete dieses mit der Schulnote 5. Der Mittelwert aller Nennungen ergibt eine Gesamtzufriedenheitsnote von 2,1. Dies zeigt deutlich, dass die Bewohner des Seniorenzentrums „Sonnhalde“ das entstehende Konzept „Wasser-Wärme-Wellness“ gut finden.

Mittelwert Gesamtzufriedenheit



Gesamtzufriedenheit in Schulnoten

