

Kurzbericht zur Bewohnerbefragung des

Seniorenzentrums „Sonnhalde“ im Jahr 2014

(Verfasst und kommentiert von Senada Scalisi-Sivro).



Im Zeitraum Mai/Juni 2014 wurde erneut eine anonymisierte Zufriedenheitsbefragung in der Zielgruppe Bewohner/Angehörige/Betreuer durch die Forschungsgruppe „Metrik“ – Damm Deringer & Zinn GbR durchgeführt. Es erfolgte eine Aufnahme des „Istzustandes“ mit dem Ziel die Stärken herauszustellen sowie auch Schwachstellen bzw.

Verbesserungspotenziale zu erkennen und diese durch dafür geeignete Maßnahmen zu erheben. Befragt wurden alle Altenhilfeeinrichtungen des Ev. Diakonissenvereins Siloah. Somit war neben dem externen Vergleich mit anderen Einrichtungen landesweit auch ein interner Vergleich unter den Altenhilfeeinrichtungen des Trägers möglich.

Die Befragung der Angehörigen und Betreuer unter Einbeziehung der zu betreuenden Bewohner fand in Form einer schriftlichen Erhebung statt. Die Forschungsgruppe nutzte unterschiedliche Fragentypen wie z.B. Erlebnis-, Zufriedenheits- und Wichtigkeitsfragen um eine Betrachtung der wichtigen Themen aus unterschiedlichen Perspektiven zu ermöglichen. Von 76 ausgegebenen Fragebögen wurden 24 zurückgesandt.

Dies entspricht einer Rücklaufquote von 32 %. Den Bewohner/Angehörigen- und Betreuerangaben nach war die Altersgruppe über 85-Jährigen am häufigsten vertreten. 67 % der Befragten sind weiblich (n=16), 33 % männlich (n=8). Bei der Erhebung hatten fast 2/3 der Befragten eine Aufenthaltsdauer von über einem Jahr angegeben. Am häufigsten genannt war die Eingruppierung in die Pflegestufe 1. Fast 60% der Befragten fanden den Fragebogen der Forschungsgruppe Metrik „erstklassig“ oder „sehr gut“. 87% der befragten Bewohner hatten den Fragebogen mit Unterstützung der Angehörigen/Betreuer ausgefüllt. Nur 3 Bewohner haben diesen ohne Hilfestellung ausgefüllt.

Die Befragung umfasste unterschiedliche Kategorien wie z.B. statistische Angaben der Teilnehmer, Ausstattung und Funktionalität der Räumlichkeiten und Umgebung, Essensversorgung, Pflege- und Versorgungsqualität, Aktivierungs-/Beschäftigungs- und Therapieangebote, Informationsmanagement, wie auch weitere diverse Qualitätsaspekte. Diese wurden von den Befragten insgesamt als gut bis sehr gut bewertet. Die wenigen Defizite im Vergleich zu externen Einrichtungen wurden im Bereich der Wäscheversorgung -insbesondere bei der

Umlaufzeit bzw. Geschwindigkeit des Rücklaufs der Wäsche-

ermittelt. In der „offenen Antwort“ ist dieser Punkt ebenfalls kritisiert worden. Des Weiteren wünschen die Befragten mehr Personal (2 Nennungen). Auch die Aussage „Auf Wunsch erhalte ich Hilfe durch Mitarbeiter, um mich im Freien aufzuhalten.“ Wurde mit 53 von 100 möglichen Punkten bewertet. Auf den ersten Blick stellt es einen durchschnittlichen Wert dar. Im externen Vergleich liegt aber die "Sonnhalde" um nur 12 Punkte unter dem Vergleichswert. Deshalb werden wir diesen Punkt in verschiedenen Arbeitskreisen erörtern und Verbesserungsvorschläge sammeln, um daraufhin unser Leistungsangebot den Bewohnerwünschen anzupassen. In der „offenen Antwort“ lobten die Bewohner die Wohlfühl-Atmosphäre des Heims insbesondere Hygiene und angenehme, aromatische Gerüche, die Menschlichkeit, Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter sowie die Möglichkeit der Selbstgestaltung des Tagesablaufs. Auch Tierfreundlichkeit wird befürwortet und geschätzt. Den Bewohnern gefällt es in der Einrichtung sehr gut. Sie gaben an zufrieden zu sein und sich wohlfühlen.

Beispielaussagen:

- „Man hat hier kein Heimgefühl, sondern Heimatgefühl. Man ist hier angekommen und in Liebe.“
- „Die Liebe des kompletten Personals, Schwestern, Pfleger, Nachtschwester, Servicekräfte – ist für diese Bewohner ein hohes Gut und bedarf großer Wertschätzung – deshalb bezahlt unsere Familie sehr gerne so eine Möglichkeit einem Demenz-Alzheimer-Patienten eine gute Heimat zu geben.“
- „Es ist für mich die beste Einrichtung weit und breit.“

Wir bedanken uns bei allen Teilnehmenden auch wenn wir uns über einen besseren Rücklauf gefreut hätten. Je mehr Rückmeldungen wir bekommen, umso größer ist der Gewinn für die Einrichtung und somit auch für die Bewohner.