

## Zusammenfassung Bewohner- und Angehörigenbefragung Hofmatt 2011

„Ich fühle mich wie in einem 4 Stern Hotel. Man ist frei.“ So beantwortete eine Bewohnerin des Alterszentrums Hofmatt die Frage nach ihrem Wohlbefinden.

Sie wurde im Rahmen einer Bewohnerbefragung von einer externen Interviewerin gefragt, wie sie die verschiedenen Dienstleistungen der Hofmatt erlebt. Ergänzend wurden die Angehörigen und die Mitarbeitenden mit je einer schriftlichen Befragung einbezogen. Alle drei Befragungen führte das externe Unternehmen QUALIS evaluation durch. Es ist auf Qualitätsmessungen in Alters- und Pflegeheimen spezialisiert. Die Durchführung durch eine neutrale Organisation gewährleistete die Anonymität aller Teilnehmenden, damit die befragten Personen offen ihre Meinung abgeben konnten. Da QUALIS seit mehreren Jahren Qualitätsmessungen in Alters- und Pflegeheimen durchführt, konnten zudem Vergleichswerte bereitgestellt werden. Bei der Interpretation der Ergebnisse wird also nicht der absolut erzielte Wert, sondern der Unterschied zu 33 weiteren Alters- und Pflegeheimen als Masstab heran gezogen.

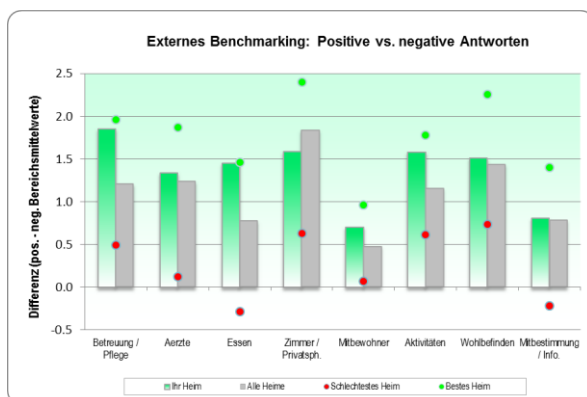
### Bewohnerbefragung

Es wurden 49 Personen interviewt. Sie wurden zuerst nach ihrer positiven und anschliessend nach ihrer negativen Einschätzung zu verschiedenen Aspekten des Heimlebens befragt: Pflege/ Betreuung, Ärzte, Essen, Zimmer, Mitbewohnende, Aktivitäten und allgemeines Wohlbefinden. Es gab keine vorgegebenen Antwortkategorien, die gegebenen Antworten wurden wörtlich notiert und anschliessend kategorisiert.

Die Hofmatt schnitt mit einer Ausnahme in allen Bereichen ausserordentlich gut ab. Im Bereich Essen erzielte das Hofmatt den besten von QUALIS gemessenen Wert. Das heisst, keines der 33 Vergleichsheime erreichte eine bessere Beurteilung. Auch die Qualität der erbrachten Pflege wurde als deutlich überdurchschnittlich eingestuft. Verstärkt wurde diese gute Leistung der Pflege durch die hohe Zufriedenheit der Bewohner mit den Unterkategorien „Kompetenz“, „Zuwendung“ und „Zuverlässigkeit“, die zu den Kernaufgaben der Pflege gehören.

Leicht unterdurchschnittlich fiel die Bewertung des Zimmers aus. Im Vergleich zu den anderen Heimen sagten die Bewohner der Hofmatt nicht mehr Negatives über ihr Zimmer, jedoch weniger Positives. Alle Bewohnerantworten wurden detailliert erfasst. Das Studium dieser Antworten trägt zu einem vertieften Verständnis der Ergebnisse bei.

Die folgende Grafik zeigt die Bewertung der einzelnen Bereiche. Die grüne Säule stellt den Wert des AZ Hofmatt dar, die graue den Wert der 33 Vergleichsheime. Der grüne und der rote Punkt zeigen den besten resp. schlechtesten gemessenen Heimwert. Eine hohe Säule bedeutet ein gutes Ergebnis.



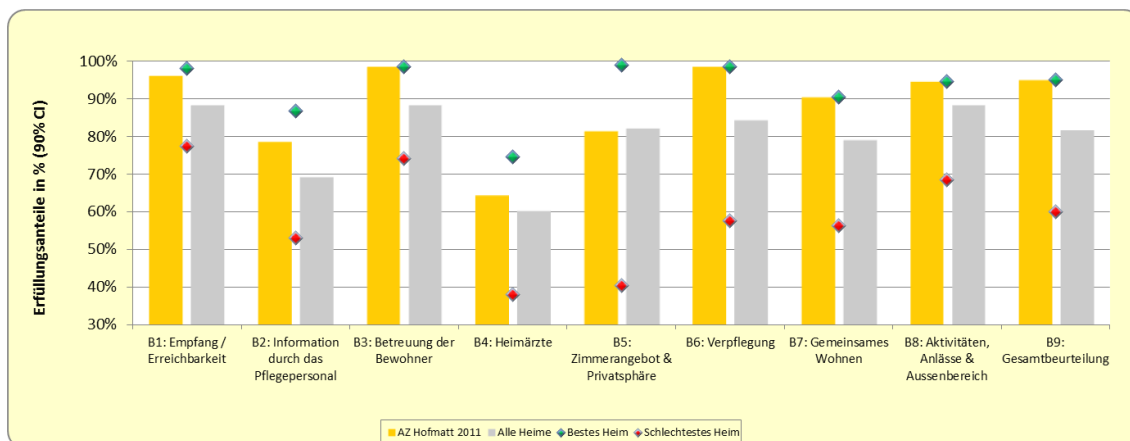
## Angehörigenzufriedenheit

Die Angehörigen wurden mittels eines schriftlichen Fragebogens nach denjenigen Seiten des Heimlebens befragt, die sie als Aussenstehende beurteilen können. Dies sind verschiedene Aspekte der Pflege, Essen, Zimmerangebot, ärztliche Betreuung, gemeinsames Wohnen, Aktivitäten und Anlässe sowie das Zusammenleben.

Es wurden 139 Personen angeschrieben, 85 schickten den Fragebogen ausgefüllt zurück. Das entspricht einer Teilnahmequote von 61%. In den Augen der Angehörigen sind die Bewohner des Alterszentrum Hofmatt sehr gut aufgehoben. Besonders folgende Bereiche wurden überdurchschnittlich eingestuft: Betreuung der Bewohner, Verpflegung, gemeinsames Wohnen, Aktivitäten und Anlässe sowie Gesamtbeurteilung. 98% der teilnehmenden Personen würden die Hofmatt weiter empfehlen.

Auch hier fiel die Beurteilung des Zimmerangebots lediglich durchschnittlich aus, dieses Urteil betraf sowohl das Angebot an Einzelzimmern wie auch die Gewährleistung der Privatsphäre.

Die folgende Grafik stellt die Ergebnisse der Angehörigenbefragung zusammengefasst dar. Auch hier ist die farbige Säule der Wert der Hofmatt, die graue Säule bildet den Durchschnitt der Vergleichsheime ab und die beiden Punkte den besten resp. niedrigsten gemessenen Wert.



## Zusammenfassung

Die Mitarbeitenden des Alterszentrums Hofmatt erbringen sowohl aus der Sicht der Bewohnenden wie deren Angehörigen qualitativ hochstehende Leistungen. Deutlich zeigt sich in den Ergebnissen, dass die Bewohner spüren, dass auf Bereiche wie Essen und Aktivitäten seitens der Heimleitung grosser Wert gelegt wird. Zukünftig gilt es, einerseits Verbesserungsmaßnahmen zu definieren, andererseits jedoch die hohe Qualität beizubehalten.