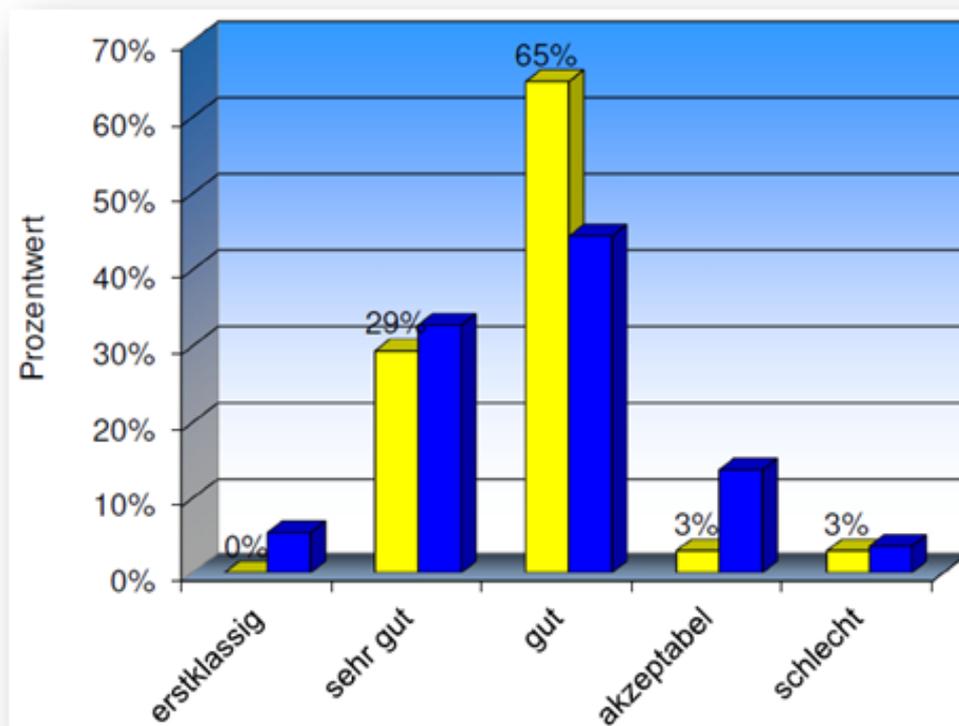


Kurzbericht zur Angehörigen- und Betreuerbefragung im Seniorenzentrum Sonnhalde im Jahr 2017

Wirtschaftlichkeits-
potentiale

Marketing

Zufriedenheit



Verbesserungsbedarf

Stille
Reserve

Wichtigkeit

Kurzbericht zur Angehörigen- und Betreuerbefragung im Seniorenzentrum Sonnhalde im Jahr 2017

Im Zeitraum April / Mai 2017 wurde erneut eine anonyme Zufriedenheitsbefragung in der Zielgruppe Angehörige / Betreuer¹ durch die Forschungsgruppe „Metrik“ Damm Deringer & Zinn GbR durchgeführt. Es erfolgte eine Aufnahme des „Ist-Zustandes“ mit dem Ziel, die Stärken, wie auch Schwachstellen bzw. Verbesserungspotenziale zu erkennen und diese zu bearbeiten. Befragt wurden alle Altenpflegeeinrichtungen des Ev. Diakonissenvereins „Siloah“. Somit war neben dem externen herauszustellen, Vergleich mit anderen Einrichtungen landesweit auch ein interner Vergleich unter unseren Altenpflegeeinrichtungen möglich.

Die Befragung der Angehörigen und Betreuer, zum Teil unter Einbeziehung der zu betreuenden Bewohner, fand in Form einer schriftlichen Erhebung statt. Die Forschungsgruppe nutzte unterschiedliche Fragentypen wie z.B. Zufriedenheits-, Wichtigkeits- und Erlebnisfragen, um eine Betrachtung der wichtigen Themen aus unterschiedlichen Perspektiven zu ermöglichen. Von 76 ausgegebenen Fragebögen wurden 37 zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 49 %. Ein Anteil von 84% an der Befragung Teilnehmenden gaben an, dass ihre Angehörigen bzw. die zu Betreuenden ein Einzelzimmer belegen und 16% ein Doppelzimmer. Die Verteilung der Antworten für das Merkmal Geschlecht ist wie folgt. 70% der Befragten sind weiblich (n=26) und 30% männlich (n=11). Bei der Erhebung hatten über die Hälfte der Befragten (56%) eine Aufenthaltsdauer zwischen 3 und 12 Monate angegeben. 39% gaben an über 1 Jahr in der Einrichtung zu sein. Zwei an der Befragung Teilnehmenden gaben an, kürzer als 3 Monate in der Sonnhalde zu sein. Am häufigsten vertreten war die Eingruppierung in den Pflegegrad 5 (38%). Dies stellt die Ausprägung mit der größten Häufigkeit dar und wird als Modus bzw. Modalwert bezeichnet. 38% der Befragten fanden den Fragebogen der Forschungsgruppe Metrik „erstklassig“ oder „sehr gut“. 54% stimmten mit „gut“. 19% der befragten Angehörigen oder Betreuer gaben an, den Bewohner bzw. den von ihnen Betreuten in die Befragung mit einbezogen zu haben.

¹ In dem vorliegenden Bericht wird aus Gründen der einfachen Lesbarkeit stets die männliche Form verwendet, weibliche Teilnehmerinnen sind ausdrücklich eingeschlossen.

Die Befragung umfasste unterschiedliche Kategorien wie z.B.

- soziodemografische Merkmale der Teilnehmer,
- Ausstattung,
- Funktionalität und Hygiene der Räumlichkeiten und Umgebung,
- Essensversorgung,
- Pflege- und Versorgungsqualität,
- Aktivierungs-/Beschäftigungs- und Therapieangebote,
- Informationsmanagement,
- Pflege und medizinische Versorgung,
- soziale Betreuung und Seelsorge,
- wie auch weitere diverse Qualitätsaspekte.

Die wenigen Defizite im Vergleich zu externen Einrichtungen wurden, wie bereits im Jahr 2014, im Bereich der Wäscheversorgung insbesondere bei der Umlaufzeit bzw. Geschwindigkeit des Rücklaufs der Wäsche ermittelt. Die Erreichbarkeit der Einrichtung mit öffentlichen Verkehrsmitteln wie auch Parkmöglichkeiten in der Nähe wurde ebenfalls bemängelt.

Die Auswertung der geschlossenen Fragen ergab eine überdurchschnittlich gute Bewertung für

- die Sauberkeit,
- Funktionalität,
- Komfort und die Einrichtung der Innenräume und dem Außen Gelände.
- Pflege insgesamt wurde als sehr wichtig und über dem Vergleichsdurchschnitt mit anderen Einrichtungen bewertet.
- Berücksichtigung und der Eingang auf die Wünsche bei Pflege,
- ärztliche Betreuung und Beschäftigungsmöglichkeiten,
- Wahrung der Intimsphäre,
- Informationen über Veränderungen,
- Veranstaltungen wie auch Atmosphäre im Haus,
- Besuchsmöglichkeiten,
- Freundlichkeit und die Unterstützung durch die Mitarbeiter,
- Teilhabemöglichkeit am Tagesablauf,
- Essensversorgung sowie Preis-/ Leistungsverhältnis der Einrichtung sind die größten Zufriedenheitskomponenten die als wichtig erachtet werden.

In der „offenen Antwort“ lobten die Angehörige wiederholt

- die Freundlichkeit,
- Höflichkeit,
- Menschlichkeit,
- Kompetenz,
- die Problemlösefähigkeit der Mitarbeiter,
- die familiäre Wohlfühlatmosphäre
- die flexiblen Besuchszeiten des Seniorenzentrums.
- Auch die zahlreichen Beschäftigungs- und Therapieangebote,
- sowie Veranstaltungen für Angehörige und Bewohner werden geschätzt. Gleiches gilt für die Sauberkeit und Hygiene im ganzen Haus und Außengelände.
- Die kompetente Ansprache und die wichtige Informationsweitergabe seitens der Mitarbeiter und der Heimleitung wurden gelobt.
- Des Weiteren wird die Tierfreundlichkeit der Einrichtung befürwortet.
- Den Befragten gefällt es in der Einrichtung sehr gut. Sie gaben an, zufrieden zu sein und sich wohlfühlen.

In der „offenen Antwort“ bemängelten die Angehörigen vereinzelt die Sauberkeit der Zimmer, die Organisation der Medikamentenverabreichung, den Umgang mit Hilfsmitteln, den Umgang mit Demenzkranken, das Essen und die Kaffeepausenzeiten, die telefonische Erreichbarkeit und mehrmals die Wäscherei und die Parkmöglichkeiten.

Wir werden die oben genannten Punkte im Anschluss an diesen Kurzbericht (siehe Anlage) nochmals aufnehmen, um zu zeigen, wie sehr uns die Meinung der Angehörigen / Betreuer und Bewohner am Herzen liegt. Unser Ziel ist es, dass sich Bewohner und Angehörige / Betreuer bei uns wohl, auf- und ernst genommen fühlen.

Kundenbefragung ist ein wichtiges Führungsinstrument in der Sonnhalde, um die Wünsche der Bewohner, Angehörigen und Betreuer zu ermitteln um ggf. die Angebote darauf abzustimmen bzw. zu verbessern. Aus diesem Grund möchten wir uns für das Ausfüllen des Fragebogens ganz herzlich bei allen Teilnehmern bedanken und Sie eindringlich bitten unsere Kundenzufriedenheitsbefragungen ernst zu nehmen und sich künftig daran noch zahlreicher zu beteiligen. Denn durch diese haben Sie die Möglichkeit das Leben Ihrer Angehörigen sowie Ihre eigenen Mitgestaltungsmöglichkeiten maßgeblich zu beeinflussen.

Anlage zum Kurzbericht der Angehörigen- und Betreuerbefragung 2017:

Bei den offenen Fragen des Befragungsbogens konnten Angehörige und Betreuer unserer Heimbewohner Anregungen zu Veränderungen geben. Diese würden wir gerne in dieser Anlage nochmal aufgreifen, um Ihnen zu zeigen, dass wir Ihre Meinungen ernst nehmen. Wir werden hier einige Beispielaussagen aufgreifen und Ihnen unsere Lösungsmöglichkeiten hierzu aufzeigen. Wir bitten um Verständnis, wenn wir nicht alle Anregungen nach Ihrer Zufriedenheit bearbeiten konnten, aber manchmal stoßen wir hierbei an Grenzen.

- **„Mehr geschultes Personal“**

Der Personalschlüssel in Pflegeheimen wird von den Kostenträgern (Pflegekasse, KVJS-Sozialhilfeträger) und damit vom politischen Willen und den vorhandenen Finanzmitteln vorgegeben. Die Heime haben lediglich die Möglichkeit sich in einem vorgegebenen Stellenkorridor zu bewegen. Zudem sind die Stellen im Pflegebereich an die Pflegegrade der Bewohner geknüpft. Das Heimgesetz schreibt einen Fachkräfteanteil von 50% vor. In der Sonnhalde liegt der Fachkräfteanteil weit über dieser Vorgabe. Alle Mitarbeiter, auch die Hilfskräfte werden regelmäßig geschult und verfügen über eine überdurchschnittliche Arbeitskompetenz. Durch die extrem geringe Personalfuktuation bleibt dieses Wissen auch in der Sonnhalde.

- **„Besseres Essen“**

Essen ist ein wichtiger Bestandteil der Zufriedenheit und Lebensqualität eines jeden Menschen. In der Sonnhalde werden alle Mahlzeiten selbst geplant und gerichtet. Ausnahme stellt das Mittagessen dar. Dieses wird von unserer trügereigenen Küche im Siloah St. Trudpert Klinikum hergestellt, auf 4 Grad heruntergekühlt und im Haus endgewart. Bei allen Mahlzeiten haben die Bewohner eine Vielzahl von Wahlmöglichkeiten. Wir sind uns bewußt darüber, dass es nur sehr schwer möglich ist die vielfältigen Geschmacksrichtungen unserer 75 Bewohner täglich zu treffen. Über die Hälfte der Befragten bewerteten das Essen in der Sonnhalde als „sehr gut bis gut“. Unsere Bewohner haben auch die Möglichkeit an Koch- und Backgruppen teilzunehmen, um dort ihre Geschmacksvorstellungen umzusetzen.

- **„Parkmöglichkeiten am Seniorenzentrum Sonnhalde“**

Offiziell verfügt das Seniorenzentrum Sonnhalde über 5 eigene Parkplätze. Darüber hinaus haben wir im vergangenen Jahr weitere Parkplätze vom Krankenhaus Neuenbürg angemietet, um eine Entspannung der Parkplatzsituation direkt vor dem Haus zu erreichen. Weitere kostenpflichtige Parkplätze stellt das Krankenhaus im oberen Teil des Geländes zur Verfügung.

Leider müssen wir feststellen, dass immer wieder Besucher des Krankenhauses oder der gegenüberliegenden Arztpraxis dort trotz Beschilderung widerrechtlich parken. Um dies zu verhindern versuchen wir mit Anzeigen beim Landratsamt Enzkreis das Falschparken einzuschränken. Selbst durch das empfindliche Bußgeld lässt sich ein Teil der Autofahrer nicht davon abhalten. Leider haben wir rechtlich keine andere Möglichkeit.

- **„Wäscherei“**

In der Befragung wurde bemängelt, dass der Rücklauf der Bewohnerwäsche zu lange dauert. Statistisch sind ca. 90% der Wäsche innerhalb einer Woche wieder frisch gewaschen im Bewohnerschrank zurück. Chemisch zu reinigende Wäsche benötigt hierfür zwei bis drei Wochen. Bei dieser Dienstleistung sind das verhältnismäßig gute Werte, auch wenn eine längere Wartezeit oder verloren gegangene Wäsche zu berechtigtem Mißmut führen können. Im Vergleich zur vorherigen Wäscherei ist dafür das Waschergebnis deutlich besser geworden. Trotzdem sind wir im stetigen Gespräch mit unserer Wäscherei, um möglichst rasch für Abhilfe bei Beschwerden zu sorgen. Wir raten zudem unseren Bewohnern bzw. deren Angehörigen beim Aufnahmegespräch Wäsche für mindestens 14 Tage bereitzuhalten.

- **„Betreuung von Demenzkranken“**

Um die Betreuung unserer an Demenz erkrankten Bewohner noch besser zu gestalten und unsere Mitarbeiter zu schulen, ist in unserm Haus eine „Demenzexpertin“ tätig. Diese steht u.a. zur Unterstützung und Beratung für Mitarbeiter aller Arbeitsbereiche, Angehörige und Ehrenamtliche im Umgang mit dementiell erkrankten Bewohnern zur Verfügung.

Die Einführung des „Demenzikon“ (Handbuch zum Umgang mit demenziell erkrankten Menschen) trägt auch dazu bei das Thema Demenz professionell zu gestalten.

- **„Telefonische Erreichbarkeit“**

Unser Pflegedienst ist 24 Stunden im Einsatz. Gerade bei der Durchführung von pflegerischen Aufgaben kann es zu Verzögerungen bei der Anrufannahme kommen. Im Verwaltungsbereich steht uns nur eine begrenzte Anzahl an Personalstellen zur Verfügung. Eine ganztägige Telefonbesetzung ist hier leider nicht gewährleistet. Wir haben hier deshalb einen Anrufbeantworter im Einsatz und melden uns spätestens am darauffolgenden Tag beim Anrufer zurück. Samstags und sonntags sowie an Feiertagen ist das Büro nicht besetzt.

- **„Bewohner nicht mit DU ansprechen“**

In unserer Einrichtung werden Bewohner grundsätzlich in der „Sie“ Form angesprochen. Ausnahmen stellen Bewohner dar, die dies ausdrücklich nicht wünschen. 23 Bewohner möchten derzeit von allen Mitarbeitern mit „Du“ angesprochen werden. 15 Bewohner lassen sich von einzelnen Mitarbeitern mit dem Vornamen anreden. Insgesamt 8 Bewohner mit demenziellen Erkrankungen reagieren weder auf ihren Nachnamen noch auf ihren Mädchennamen. Hier ist eine Kommunikation nur mit der Nennung des Vornamens möglich. Diese Regelungen werden in der Pflegedokumentation festgehalten.

Festzustellen ist, dass in der Tat deutlich mehr Bewohner mit „Du“ angesprochen werden wollen als dies noch vor 10 Jahren der Fall war.

- **„Sauberkeit“**

Wir legen sehr großen Wert auf die Sauberkeit im gesamten Haus.

Der Gesetzgeber gewährt uns für die kompletten Leistungen der Hauswirtschaft wie Küche, Service, Speisenversorgung, Hausreinigung, Wäscherei und Haustechnik nur knapp 13 Vollzeitstellen. So kann es durchaus vorkommen, dass z.B. vereinzelt Verschmutzungen nach den Mahlzeiten über eine gewisse Zeit nicht beseitigt werden können oder an Sonn-/Feiertagen nur ein Mindestmaß an Reinigungstätigkeiten durchführbar sind. Wir sind sehr froh darüber, dass wir mit eigenen Mitarbeitern arbeiten können und nicht auf eine externe Reinigungsfirma mit häufig wechselndem Personal angewiesen sind. Hierdurch erreichen wir eine wesentlich bessere Akzeptanz bei unseren Bewohnern, eine höhere Arbeitszufriedenheit bei den Mitarbeitern und somit bessere Arbeitsergebnisse. Deshalb haben 35 der Befragten die Sauberkeit im Haus mit „erstklassig bis gut“ bewertet.

Café Sonnhalde



ETTLI
Kaffee
Privatrösterei



Das
Café
für alle!

Geöffnet:
Samstag, Sonntag und an
Feiertagen ab 14.00 Uhr

Im Seniorenzentrum Sonnhalde
Café-Tel.: 0 70 82 / 79 27 - 51

Marzeller Straße 52 • 75305 Neuenbürg • Tel. 0 70 82 / 79 27-0



SONNHALDE IMKEREI

Honig 🐝 Honigspezialitäten 🐝 Naturkosmetik
Nahrungsergänzung 🐝 Geschenkideen

Marzeller Straße 52 • Neuenbürg • im Seniorenzentrum Sonnhalde
Tel. 07082 7927-0 • WWW.SONNHALDE-IMKEREI.DE



Genießen Sie Honigspezialitäten unserer hauseigenen

IMKEREI



„Ich heiße Jan-Luca Schmitt und bin 19 Jahre alt. Bevor ich zu sonnhalde.tv kam, hatte ich keine Ahnung wie Fernsehen gemacht wird. Studioleiter Udo Maas machte mich mit der Technik vertraut. Jetzt führe ich Regie bei Liveaufnahmen mit bis zu 5 Kameras.“

Hast auch du Lust ehrenamtlich mitzumachen?
Dann melde dich bei uns:

Mail: redaktion@sonnhalde.tv

Tel.: 07082 7927-500

www.sonnhalde.tv

Marzeller Straße 52 • 75305 Neuenbürg


Für Sie unterwegs

