

Detailauswertung Total aller Angehörigen

Externer Benchmark:

Institutionen mit mehr als 100 Betten

für SeniorenZentrum Uzwil

Befragung durchgeführt im November / Dezember 2019

Auswertung erstellt im Januar 2020

Inhaltsverzeichnis

	Seite		Seite
1. Rücklaufstatistik und Benchmark-Teilnehmer	3	6. Antwortverteilung pro Frage	
2. Beschreibung der befragten Angehörigen	5	B1: Wohlbefinden während Besuchen	22
3. Bereichsübersicht	8	B2: Kontakt mit Pflege/Betreuung	22
4. Stärke-Schwäche-Profil für alle Bereiche	10	B3: Pflege / Betreuung	23
5. Erfüllungsanteil pro Bereich		B4: Medizinische / gesundheitliche Versorgung	23
B1: Wohlbefinden während Besuchen (Fragen 1 - 3)	11	B5: Verpflegung	24
B2: Kontakt mit Pflege/Betreuung (Fragen 4 - 8)	12	B6: Gemeinsames Wohnen	24
B3: Pflege / Betreuung (Fragen 9 - 13)	13	B7: Privatsphäre	25
B4: Medizinische / gesundheitliche Versorgung (Fragen 15 - 17)	14	B8: Aktivitäten / Anlässe	25
B5: Verpflegung (Fragen 18 - 20)	15	B9: Präsenz des Personals	26
B6: Gemeinsames Wohnen (Fragen 21; 23 - 24)	16	B10: Weitere Dienste	26
B7: Privatsphäre (Fragen 14; 22)	17	B11: Gesamtbeurteilung	27
B8: Aktivitäten / Anlässe (Fragen 25 - 26)	18	Institutionsspezifische Fragen	27
B9: Präsenz des Personals (Fragen 27 - 30)	19		
B10: Weitere Dienste (Fragen zu Diensten)	20		
B11: Gesamtbeurteilung (Fragen 31- 33)	21		

Rücklaufstatistik

Rücklaufstatistik	Anzahl verschickte Fragebogen	Anzahl retournierte Fragebogen	Rücklauf in %	Alle Institutionen
Fragebogenrücklauf	278	171	61.5%	60.2%

Anteil Fragebogen nach Pflegebedarf

	Anzahl retournierte Fragebogen	Anteil in %	Alle Institutionen Anteil in %
Angehörige mit eher leicht pflegebedürftigen Bewohnenden*	113	66%	58%
Angehörige mit eher schwer pflegebedürftigen Bewohnenden**	58	34%	42%

* Diese Angehörigen haben angegeben, dass ihre Bewohnenden maximal 2 verschiedene Hilfsangebote bei der täglichen Pflege brauchen (Leichter Pflegebedarf).

** Diese Angehörigen haben angegeben, dass ihre Bewohnenden mindestens 3 verschiedene Hilfsangebote bei der täglichen Pflege brauchen (Hoher Pflegebedarf).

Benchmarking-Teilnehmer

Adullam-Stiftung (BS)	Logis plus (BE)	Stiftung Obesunne (BL)
Alters- und Pflegeheim Kühlewil (BE)	Pflegezentren Erlenhof / Nidelbad (ZH)	Stiftung RaJoVita (SG)
Alters- und Pflegeheim Madle (BL)	Pflegezentren Zürich (ZH)	Stiftung Rotonda - Wohnen im Alter (BE)
Alters- und Pflegeheim Zum Park (BL)	Pflegezentrum KZU Embrach (ZH)	Stiftung Siloah (BE)
Alters- und Pflegeheime Ebikon (LU)	Pflegezentrum Nidelbad (ZH)	Stiftung Alters- und Pflegeheim Nidwalden (NW)
Alterseinrichtungen Adliswil (ZH)	Prosenio & Rosenau - AZ Bethesda (AG)	Tertianum (ZH)
Altersheime Baar (ZG)	Regionales Wohn- und Pflegeheim St. Niklaus (BE)	Thurvita AG (SG)
Alterswohnheim Am Wildbach (ZH)	Residenz Küsnacht - AZ Bethesda (ZH)	Viva Luzern Dreilinden (LU)
Alterszentren Zug (ZG)	Residio AG (LU)	Viva Luzern Eichhof (LU)
Alterszentrum Birsfelden (BL)	Ruferheim Nidau (BE)	Viva Luzern Rosenberg (LU)
Alterszentrum Burgfelderhof (BS)	Schlössli - Zentrum für Langzeitpflege (BE)	Viva Luzern Staffelnhof (LU)
Alterszentrum Frohmatt (ZH)	Seniorama Burstwiese (ZH)	Viva Luzern Wesemlin (LU)
Alterszentrum Hofmatt (LU)	Seniorama Im Tiergarten (ZH)	Wohn- und Pflegeheim Utzigen (BE)
Alterszentrum Im Geeren (ZH)	Seniorenzentrum Aumatt (BL)	Zentrum Ergolz - Betreuung und Pflege im Alter (BL)
Alterszentrum St. Bernhard (AG)	SeniorenZentrum Uzwil (SG)	
AVENTIN - Leben im Alter (ZH)	Seniorenzentrum Zofingen (AG)	
Domicil Bern AG (BE)	Serata, Stiftung für das Alter (ZH)	
Dreilinden - leben und wohnen im Alter (BL)	Stiftung Amalie Widmer (ZH)	
Gellert Hof - AZ Bethesda (BS)	Stiftung Diaconis (BE)	
Heime Kriens AG (LU)	Stiftung LebensART, Bärau (BE)	

Beschreibung der befragten Angehörigen

Geschlecht	Ihre Institution		Alle Institutionen
	Anzahl	Anteil in %	Anteil in %
Frauen	118	72%	64%
Männer	46	28%	36%
Anzahl gültige Angaben	164	100%	

Alter	Ihre Institution		Alle Institutionen
	Anzahl	Anteil in %	Anteil in %
<40 Jahre	2	1%	2%
40-49 Jahre	21	12%	8%
50-59 Jahre	56	33%	32%
60-69 Jahre	62	37%	35%
70- Jahre	28	17%	24%
Anzahl gültige Angaben	169	100%	

Beschreibung der befragten Angehörigen

Verhältnis zum Angehörigen	Ihre Institution		Alle Institutionen
	Anzahl	Anteil in %	Anteil in %
Ehe-/Lebenspartner/in	8	5%	9%
Tochter/Sohn	119	70%	66%
Andere Verwandte	35	21%	16%
Bekannte	2	1%	4%
Anderes	5	3%	4%
Anzahl gültige Angaben	169	100%	

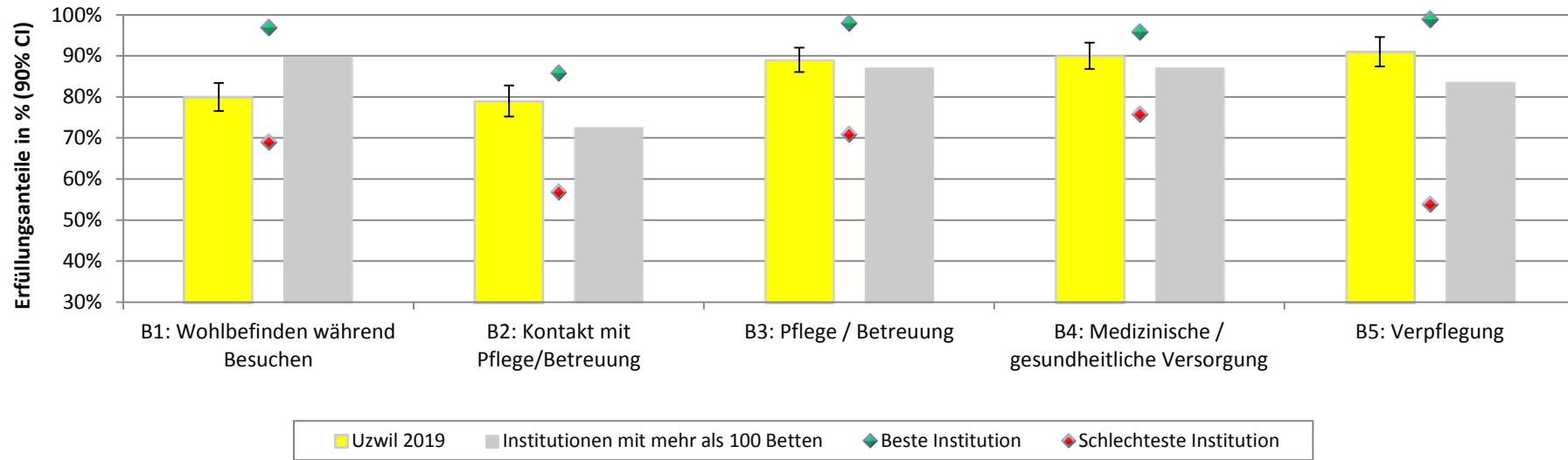
Besuchshäufigkeit	Ihre Institution		Alle Institutionen
	Anzahl	Anteil in %	Anteil in %
mind. 2x / Woche	39	23%	27%
1x / Woche	57	34%	36%
1 - 3x / Monat	54	32%	29%
< 1x / Monat	18	11%	9%
Anzahl gültige Angaben	168	100%	

Beschreibung der befragten Angehörigen

Pflegebedarf (mehrere Antworten möglich)	Ihre Institution		Alle Institutionen
	Anzahl	Anteil in %	Anteil in %
Hilfe beim Waschen	133	78%	79%
Hilfe beim Anziehen	105	61%	66%
Hilfe beim Essen	32	19%	23%
Hilfe bei der Fortbewegung	56	33%	43%
Anzahl gültige Angaben	171		

Zimmerkategorie	Ihre Institution		Alle Institutionen
	Anzahl	Anteil in %	Anteil in %
Einzelzimmer	103	61%	74%
2-Bett Zimmer	66	39%	25%
3 Betten und mehr	0	0%	1%
Anzahl gültige Angaben	169	100%	

Bereichsvergleich (Teil 1)

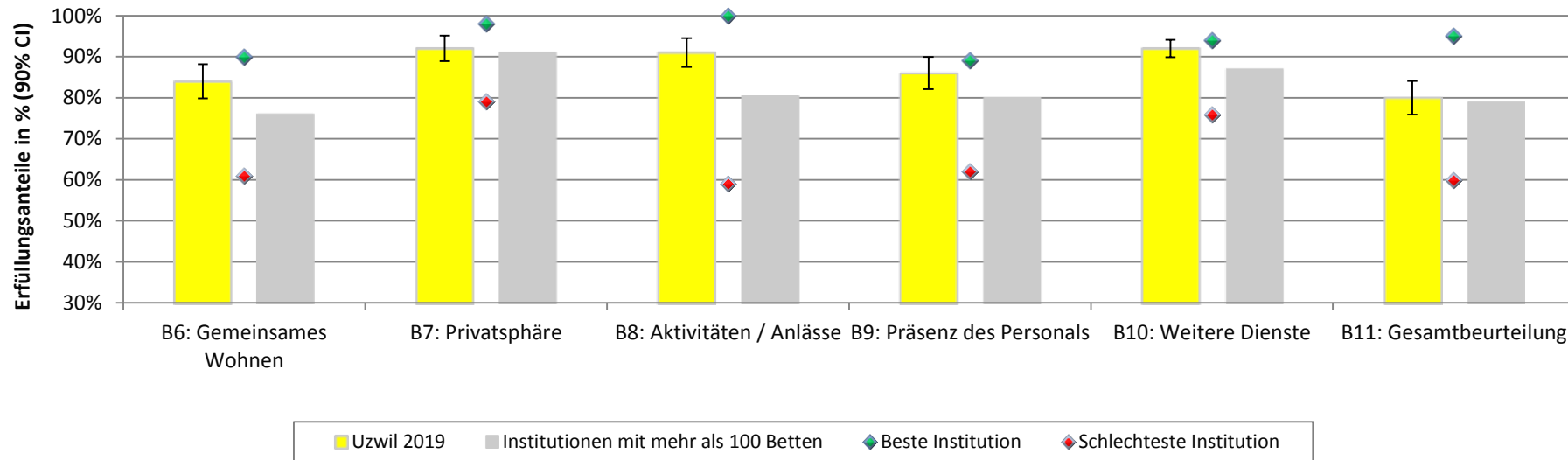


Grafik: Erfüllungsanteile pro Bereich (in %)

Uzwil 2019	Bereich 1	Bereich 2	Bereich 3	Bereich 4	Bereich 5
Erfüllungsanteil (in %)	80%	79%	89%	90%	91%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 3%	+/- 4%	+/- 3%	+/- 3%	+/- 4%
Anzahl gültige Antworten	171	147	135	128	110
Rangierung	Schlechtestes Viertel	Bestes Viertel	Bestes Viertel	Bestes Viertel	Bestes Viertel

Bemerkungen:
Bereichswerte: Mittelwert aller Fragen pro Bereich.

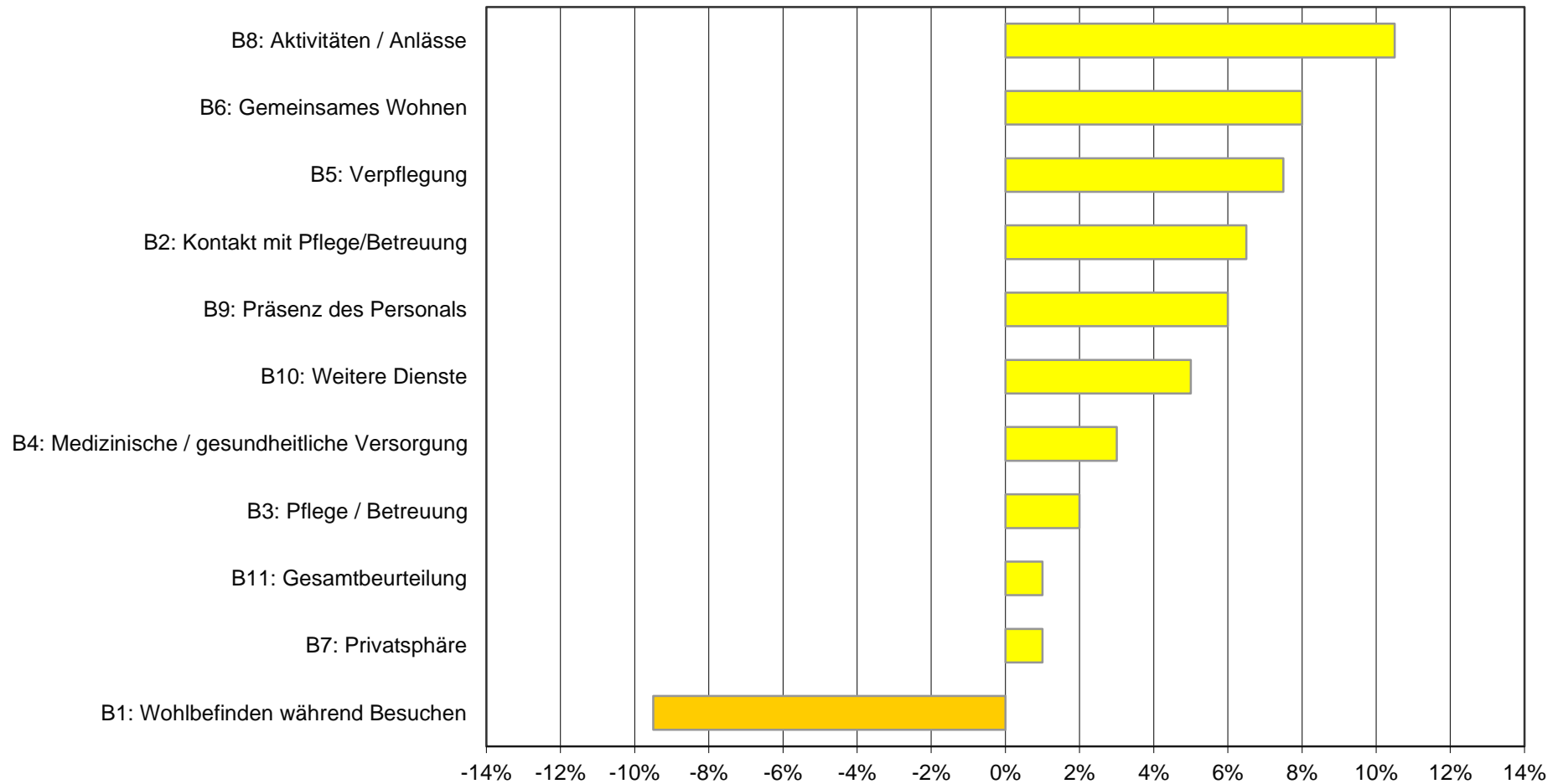
Bereichsvergleich (Teil 2)



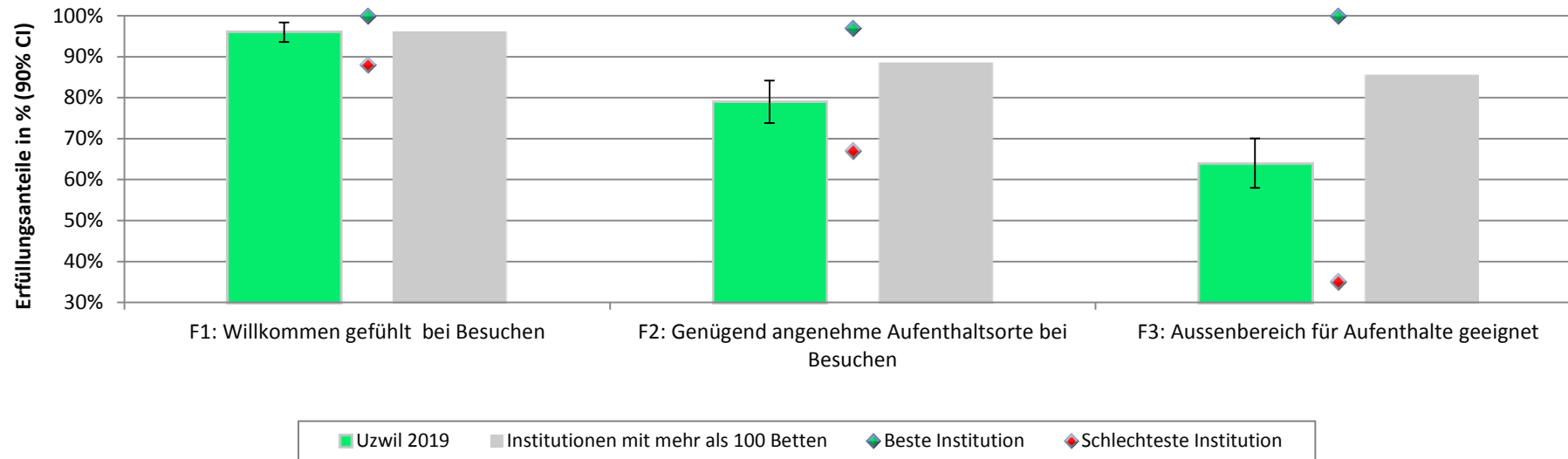
Grafik: Erfüllungsanteile pro Bereich (in %)

Uzwil 2019	Bereich 6	Bereich 7	Bereich 8	Bereich 9	Bereich 10	Bereich 11
Erfüllungsanteil (in %)	84%	92%	91%	86%	92%	80%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 4%	+/- 3%	+/- 4%	+/- 4%	+/- 2%	+/- 4%
Anzahl gültige Antworten	133	123	126	118	152	155
Rangierung	Bestes Viertel	Oberes Mittelfeld	Bestes Viertel	Bestes Viertel	Bestes Viertel	Oberes Mittelfeld

Bemerkungen:
 Bereichswerte: Mittelwert aller Fragen pro Bereich.

Stärke-Schwäche-Profil für alle Dimensionen**Stärke-Schwäche-Profil**

Bereich 1: Wohlbefinden während Besuchen



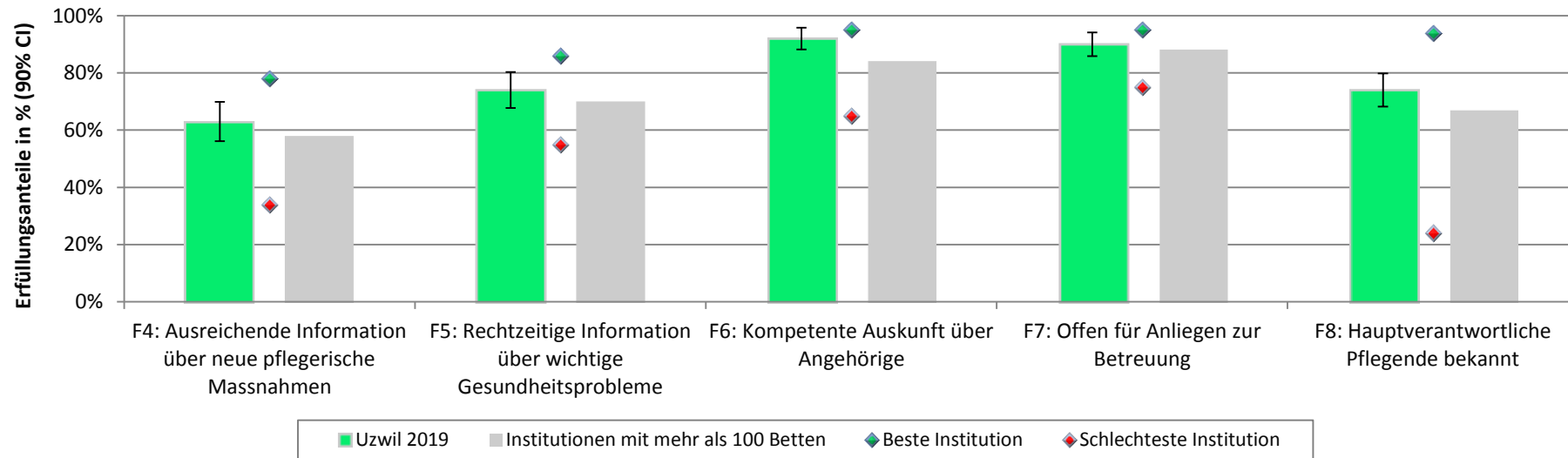
Grafik: Erfüllungsanteile pro Frage (in %)

Uzwil 2019	Frage 1	Frage 2	Frage 3
Erfüllungsanteil (in %)	96%	79%	64%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 2%	+/- 5%	+/- 6%
Anzahl gültige Antworten	170	170	171

Bemerkungen:

Die jeweiligen Erfüllungsantworten entnehmen sie den Tabellen (in fetter Schrift) im zweiten Teil dieses Kapitels.

Bereich 2: Kontakt mit Pflege/Betreuung



Grafik: Erfüllungsanteile pro Frage (in %)

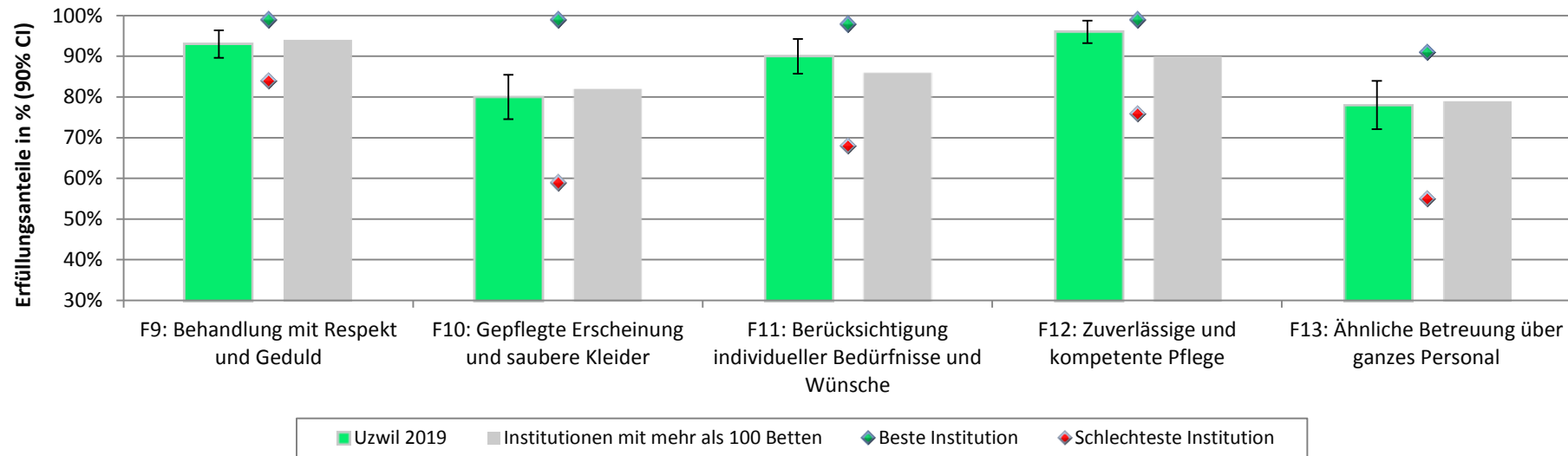
Uzwil 2019	Frage 4	Frage 5	Frage 6	Frage 7	Frage 8
Erfüllungsanteil (in %)	63%	74%	92%	90%	74%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 7%	+/- 6%	+/- 4%	+/- 4%	+/- 6%
Anzahl gültige Antworten	133	132	145	140	155

Bemerkungen:

Die jeweiligen Erfüllungsantworten entnehmen sie den Tabellen (in fetter Schrift) im zweiten Teil dieses Kapitels.

Skala von 0% - 100%.

Bereich 3: Pflege / Betreuung



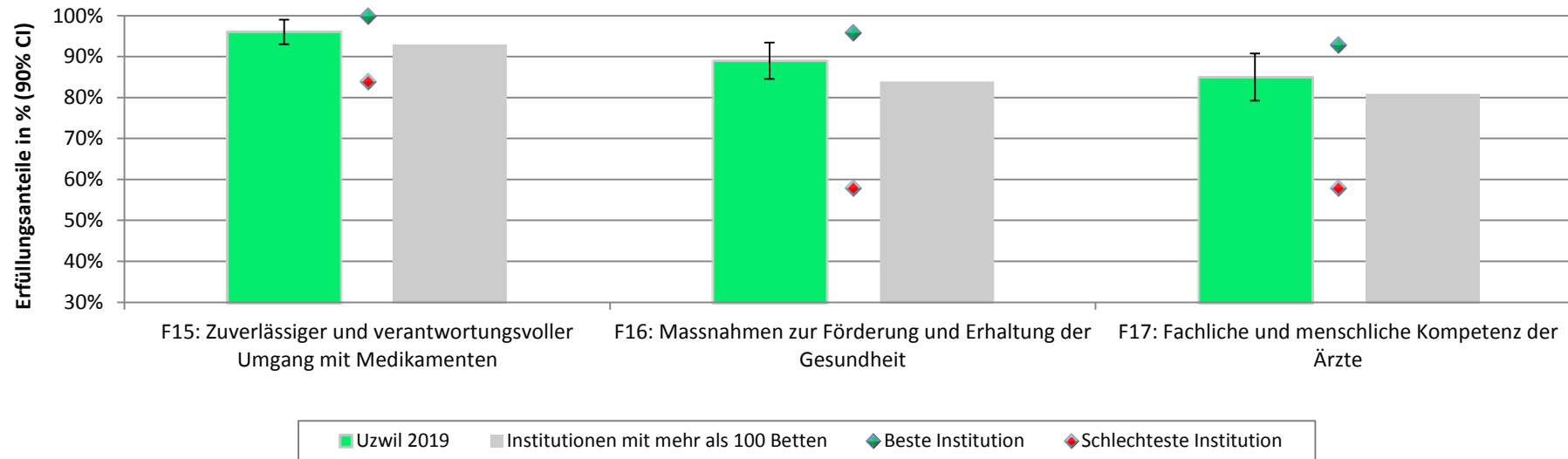
Grafik: Erfüllungsanteile pro Frage (in %)

Uzwil 2019	Frage 9	Frage 10	Frage 11	Frage 12	Frage 13
Erfüllungsanteil (in %)	93%	80%	90%	96%	78%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 3%	+/- 5%	+/- 4%	+/- 3%	+/- 6%
Anzahl gültige Antworten	147	146	133	156	135

Bemerkungen:

Die jeweiligen Erfüllungsantworten entnehmen sie den Tabellen (in fetter Schrift) im zweiten Teil dieses Kapitels.

Bereich 4: Medizinische / gesundheitliche Versorgung



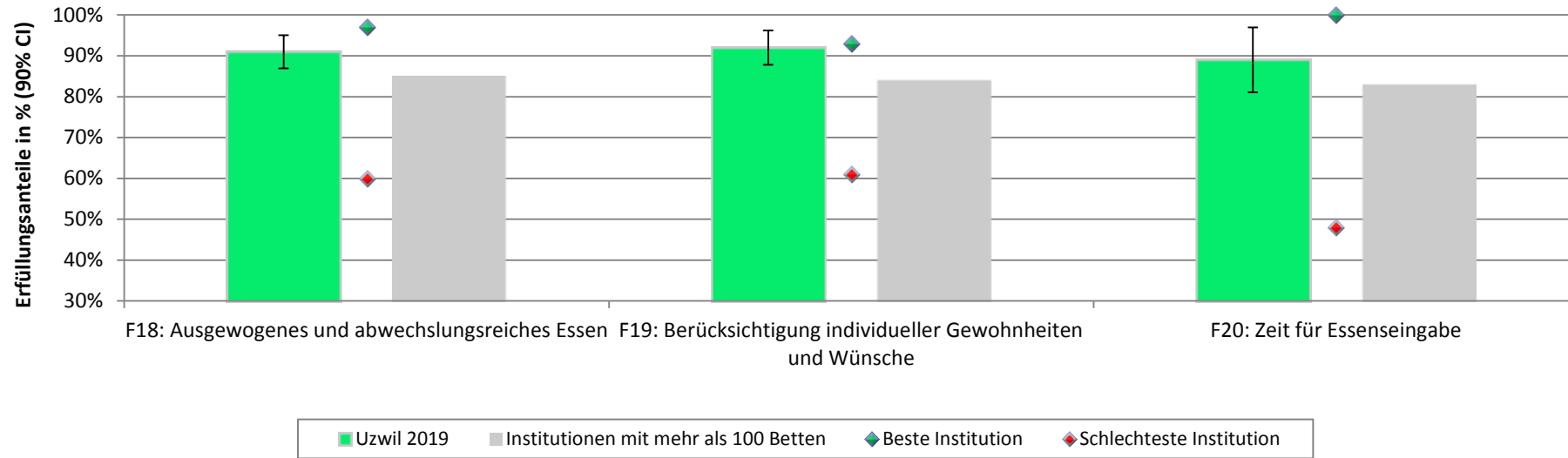
Grafik: Erfüllungsanteile pro Frage (in %)

Uzwil 2019	Frage 15	Frage 16	Frage 17
Erfüllungsanteil (in %)	96%	89%	85%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 3%	+/- 4%	+/- 6%
Anzahl gültige Antworten	108	141	106

Bemerkungen:

Die jeweiligen Erfüllungsantworten entnehmen sie den Tabellen (in fetter Schrift) im zweiten Teil dieses Kapitels.

Bereich 5: Verpflegung

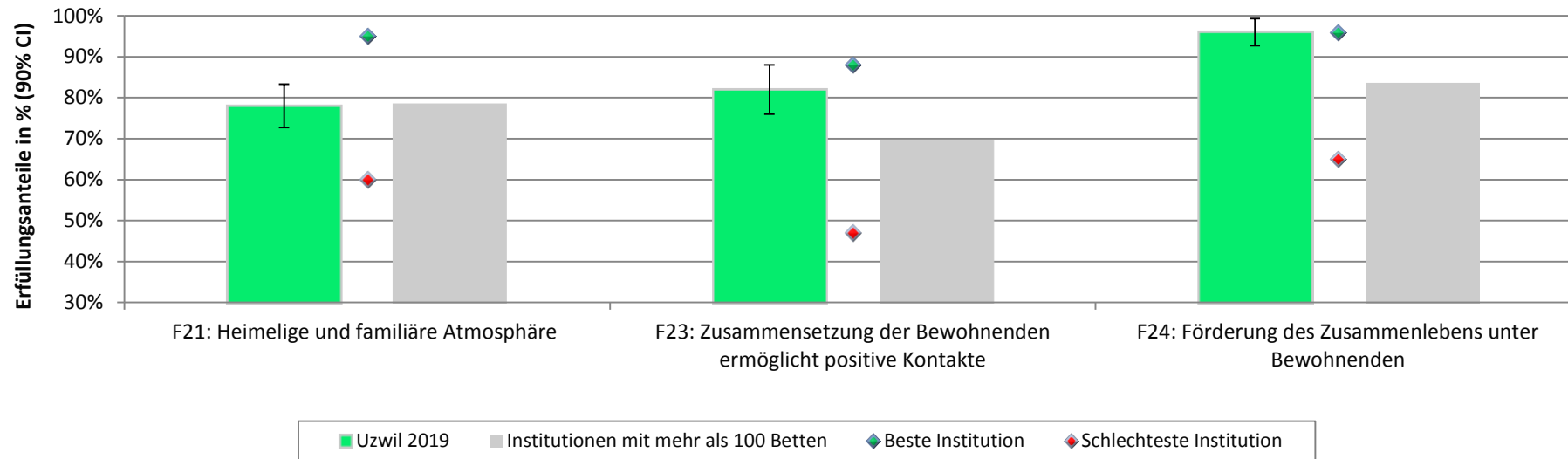


Grafik: Erfüllungsanteile pro Frage (in %)

Uzwil 2019	Frage 18	Frage 19	Frage 20
Erfüllungsanteil (in %)	91%	92%	89%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 4%	+/- 4%	+/- 8%
Anzahl gültige Antworten	137	111	44

Bemerkungen:
 Die jeweiligen Erfüllungsantworten entnehmen sie den Tabellen (in fetter Schrift) im zweiten Teil dieses Kapitels.

Bereich 6: Gemeinsames Wohnen



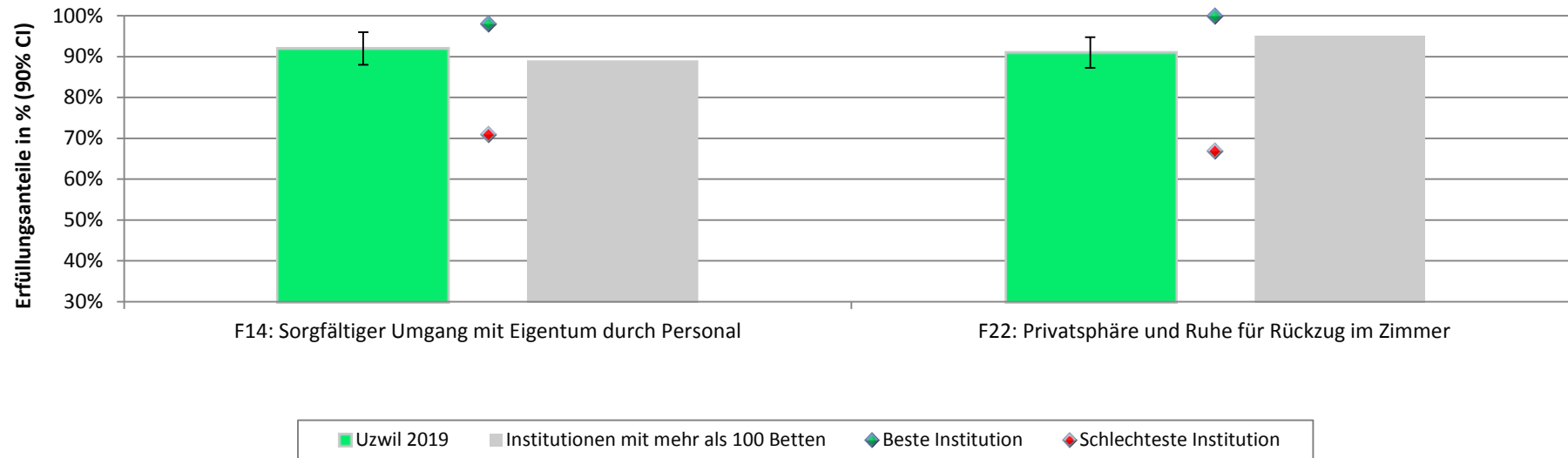
Grafik: Erfüllungsanteile pro Frage (in %)

Uzwil 2019	Frage 21	Frage 23	Frage 24
Erfüllungsanteil (in %)	78%	82%	96%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 5%	+/- 6%	+/- 3%
Anzahl gültige Antworten	170	114	99

Bemerkungen:

Die jeweiligen Erfüllungsantworten entnehmen sie den Tabellen (in fetter Schrift) im zweiten Teil dieses Kapitels.

Bereich 7: Privatsphäre

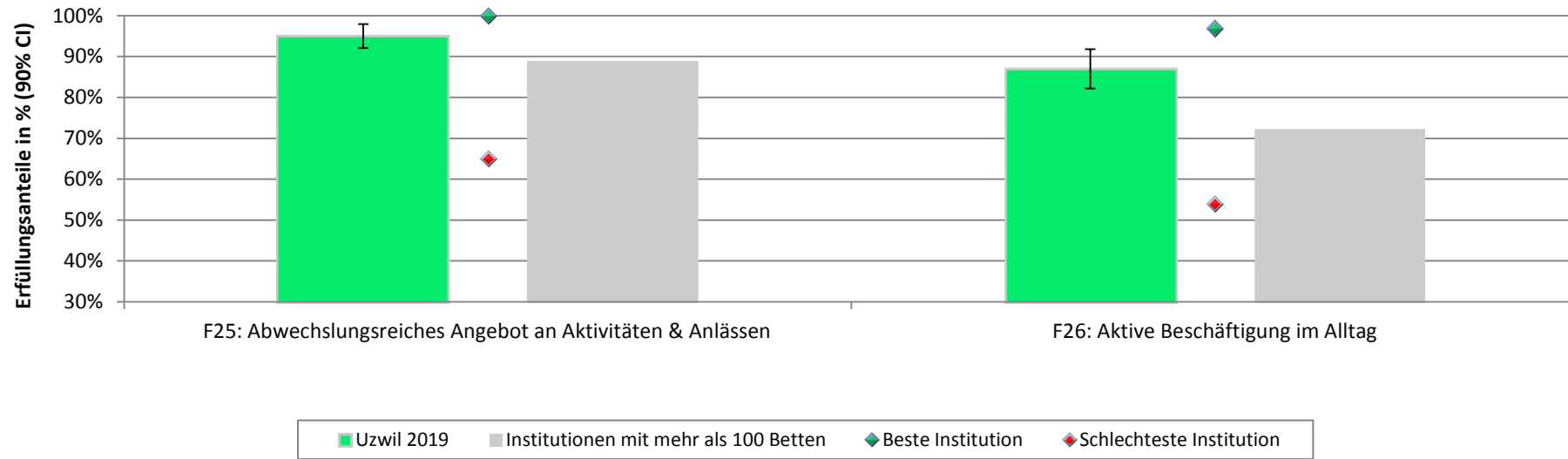


Grafik: Erfüllungsanteile pro Frage (in %)

Uzwil 2019	Frage 14	Frage 22
Erfüllungsanteil (in %)	92%	91%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 4%	+/- 4%
Anzahl gültige Antworten	133	151

Bemerkungen:
 Die jeweiligen Erfüllungsantworten entnehmen sie den Tabellen (in fetter Schrift) im zweiten Teil dieses Kapitels.

Bereich 8: Aktivitäten / Anlässe

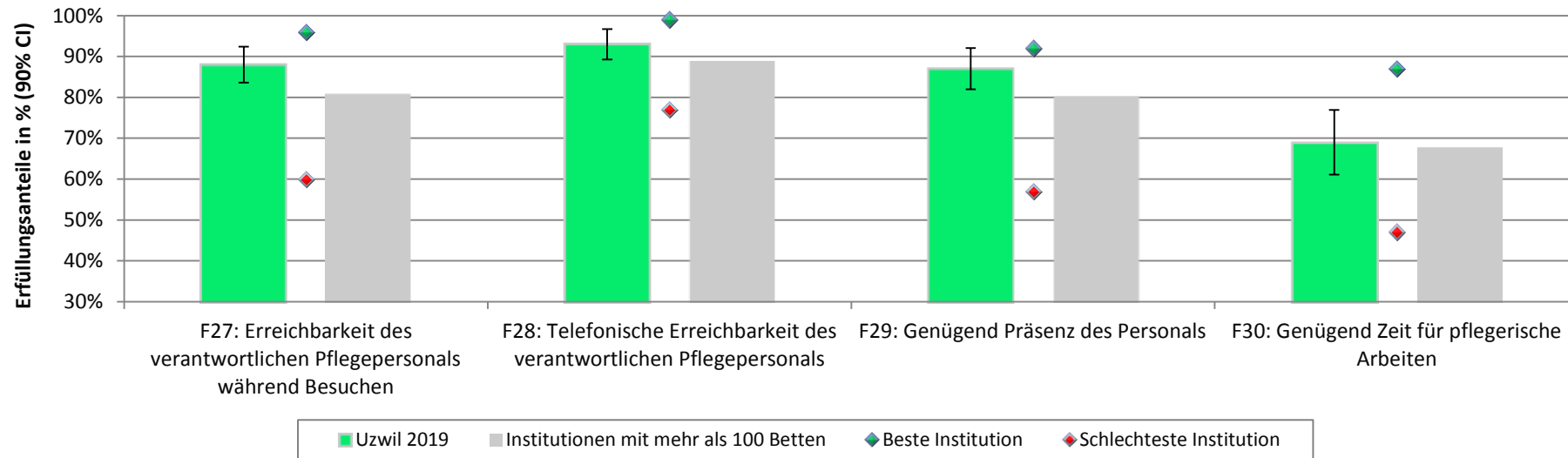


Grafik: Erfüllungsanteile pro Frage (in %)

Uzwil 2019	Frage 25	Frage 26
Erfüllungsanteil (in %)	95%	87%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 3%	+/- 5%
Anzahl gültige Antworten	154	134

Bemerkungen:
 Die jeweiligen Erfüllungsantworten entnehmen sie den Tabellen (in fetter Schrift) im zweiten Teil dieses Kapitels.

Bereich 9: Präsenz des Personals

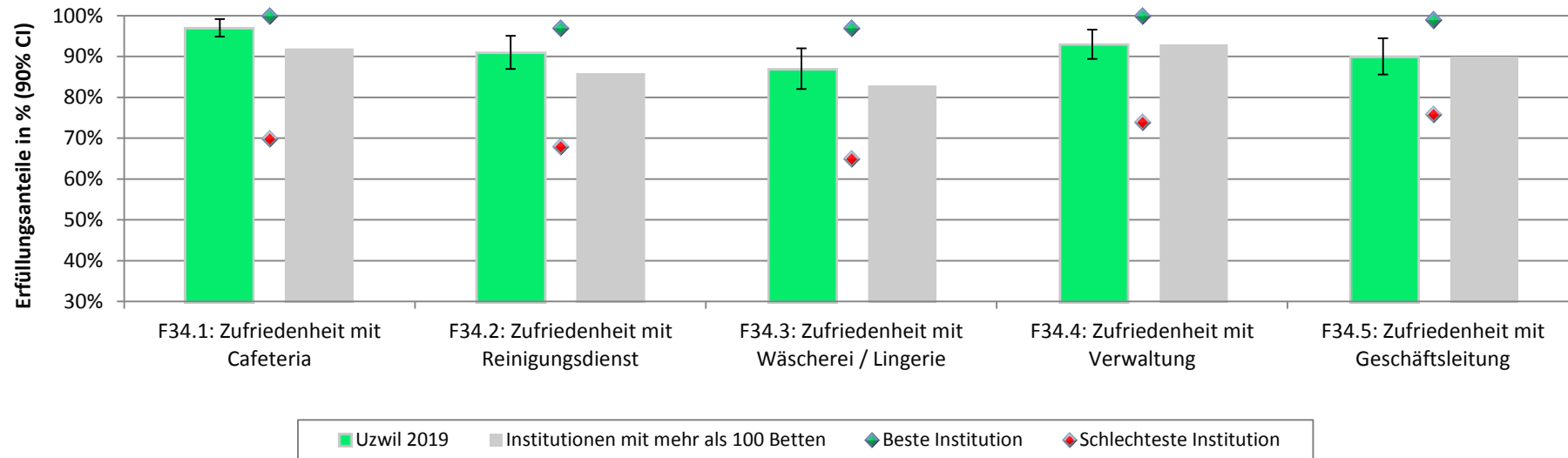


Grafik: Erfüllungsanteile pro Frage (in %)

Uzwil 2019	Frage 27	Frage 28	Frage 29	Frage 30
Erfüllungsanteil (in %)	88%	93%	87%	69%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 4%	+/- 4%	+/- 5%	+/- 8%
Anzahl gültige Antworten	154	122	123	96

Bemerkungen:
 Die jeweiligen Erfüllungsantworten entnehmen sie den Tabellen (in fetter Schrift) im zweiten Teil dieses Kapitels.

Bereich 10: Weitere Dienste

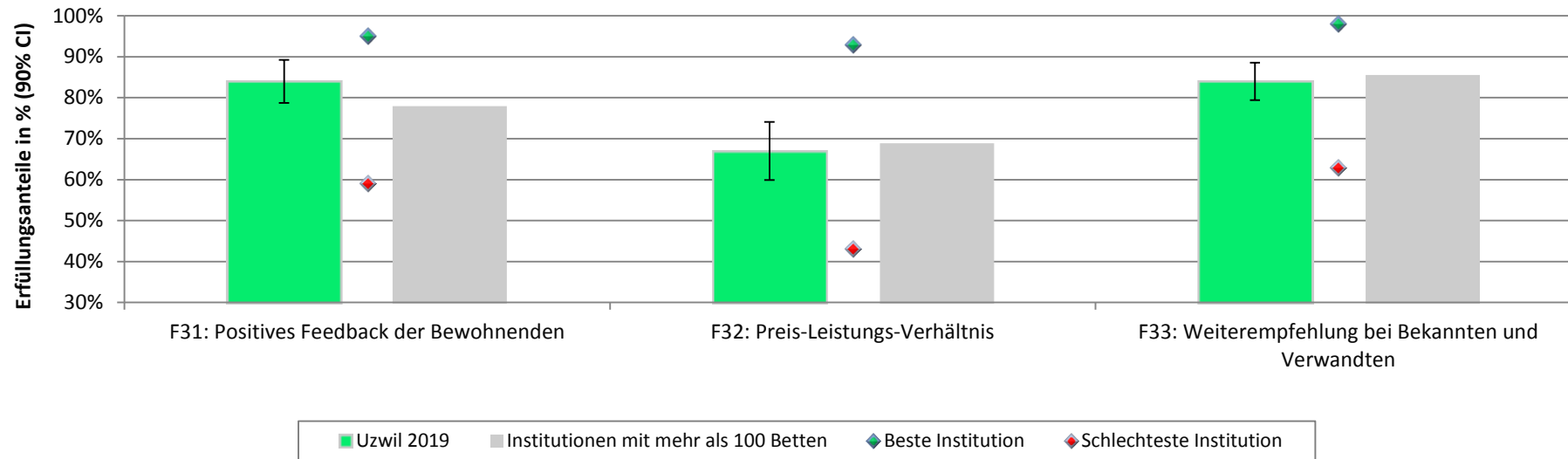


Grafik: Erfüllungsanteile pro Frage (in %)

Uzwil 2019	Frage 34.1	Frage 34.2	Frage 34.3	Frage 34.4	Frage 34.5
Erfüllungsanteil (in %)	97%	91%	87%	93%	90%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 2%	+/- 4%	+/- 5%	+/- 4%	+/- 4%
Anzahl gültige Antworten	167	139	127	132	123

Bemerkungen:
 Die jeweiligen Erfüllungsantworten entnehmen sie den Tabellen (in fetter Schrift) im zweiten Teil dieses Kapitels.

Bereich 11: Gesamtbeurteilung



Grafik: Erfüllungsanteile pro Frage (in %)

Uzwil 2019	Frage 31	Frage 32	Frage 33
Erfüllungsanteil (in %)	84%	67%	84%
Vertrauensintervall (90%)	+/- 5%	+/- 7%	+/- 5%
Anzahl gültige Antworten	135	118	167

Bemerkungen:

Die jeweiligen Erfüllungsantworten entnehmen sie den Tabellen (in fetter Schrift) im zweiten Teil dieses Kapitels.

6. Anhang: Detaillierte Antworthäufigkeiten pro Frage

Bereich 1: Wohlbefinden während Besuchen

	Frage 1		Frage 2		Frage 3	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja, immer / Ja, völlig	126	74.1%	70	41.2%	43	25.1%
2: Ja, mehrheitlich / Ja, ziemlich	38	22.4%	65	38.2%	67	39.2%
3: Zum Teil	6	3.5%	23	13.5%	50	29.2%
4: Nein, eher nicht	0	0.0%	12	7.1%	11	6.4%

Frage 1 Fühlen Sie sich bei Ihren Besuchen in der Pflegeinstitution willkommen?

Frage 2 Gibt es in der Pflegeinstitution genügend Orte, wo Sie sich während Ihren Besuchen mit Ihrem Angehörigen gerne aufhalten?

Frage 3 Finden Sie, dass der Aussenbereich der Pflegeinstitution für Aufenthalte und Spaziergänge mit Ihrer Angehörigen einladend und geeignet ist?

Bereich 2: Kontakt mit Pflege/Betreuung

	Frage 4		Frage 5		Frage 6		Frage 7		Frage 8	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja, immer	31	23.3%	52	39.4%	79	54.5%	65	46.4%	76	49.0%
2: Ja, mehrheitlich	53	39.8%	46	34.8%	54	37.2%	61	43.6%	38	24.5%
3: Zum Teil	32	24.1%	16	12.1%	10	6.9%	11	7.9%	21	13.5%
4: Nein, eher nicht	17	12.8%	18	13.6%	2	1.4%	3	2.1%	20	12.9%
5: Bisher nicht nötig	38		36		22		29		14	

Frage 4 Informiert Sie das Pflegepersonal ausreichend über neue pflegerische Massnahmen bei Ihrer Angehörigen (z. B. Körperpflege, Bewegung)?

Frage 5 Informiert Sie das Pflegepersonal rechtzeitig über wichtige aktuelle Gesundheitsprobleme Ihres Angehörigen (z.B. Sturz, Grippe)?

Frage 6 Erhalten Sie vom Pflegepersonal eine kompetente Auskunft, wenn Sie etwas über Ihre Angehörige erfahren möchten?

Frage 7 Ist das Pflegepersonal offen für Ihre Anliegen zur Betreuung Ihres Angehörigen?

Frage 8 Wissen Sie, welche Pflegeperson die Hauptverantwortung für die Betreuung Ihrer Angehörigen hat?

Bereich 3: Pflege / Betreuung

	Frage 9		Frage 10		Frage 11		Frage 12		Frage 13	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja, immer / Ja, völlig	86	58.5%	61	41.8%	42	31.6%	72	46.2%	39	28.9%
2: Ja, mehrheitlich / Ja, ziemlich	51	34.7%	56	38.4%	78	58.6%	77	49.4%	66	48.9%
3: Zum Teil	9	6.1%	24	16.4%	13	9.8%	5	3.2%	24	17.8%
4: Nein, eher nicht	1	0.7%	5	3.4%	0	0.0%	2	1.3%	6	4.4%
5: <i>Kann ich nicht beurteilen</i>	21		22		35		15		34	

Frage 9 Behandelt das Pflegepersonal Ihre Angehörige mit Respekt und Geduld?

Frage 10 Achtet das Pflegepersonal darauf, dass Ihre Angehörige gepflegt aussieht und die Kleider sauber sind?

Frage 11 Berücksichtigt das Pflegepersonal die individuellen Bedürfnisse und Wünsche Ihrer Angehörigen in genügend grossem Mass?

Frage 12 Haben Sie den Eindruck, dass das Pflegepersonal Ihre Angehörige zuverlässig und kompetent pflegt?

Frage 13 Haben Sie den Eindruck, dass bei Ihrer Angehörigen die Qualität der Betreuung durch das ganze Pflegepersonal ähnlich gut ist?

Bereich 4: Medizinische / gesundheitliche Versorgung

	Frage 15		Frage 16	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja, immer	70	64.8%	59	41.8%
2: Ja, mehrheitlich	34	31.5%	66	46.8%
3: Zum Teil	4	3.7%	13	9.2%
4: Nein, eher nicht	0	0.0%	3	2.1%
5: <i>Hat keine Medikamente</i>	5			
6: <i>Kann ich nicht beurteilen</i>	55		27	

	Frage 17	
	Anzahl	Anteil (%)
1: Sehr gut	37	34.9%
2: Gut	53	50.0%
3: Mittelmässig	12	11.3%
4: Schlecht	3	2.8%
5: Sehr schlecht	1	0.9%
6: <i>Kann ich nicht beurteilen</i>	61	

Frage 15 Haben Sie den Eindruck, dass das Pflegepersonal zuverlässig und verantwortungsvoll mit den Medikamenten Ihrer Angehörigen umgeht?

Frage 16 Wird in der Pflegeinstitution genügend getan, um die Gesundheit Ihrer Angehörigen zu fördern und zu erhalten (z. B. genügend Trinken, gute Zahnpflege)?

Frage 17 Welches ist Ihr persönlicher Eindruck der fachlichen und menschlichen Fähigkeiten des zuständigen Arztes / der zuständigen Ärztin?

Bereich 5: Verpflegung

	Frage 18		Frage 19		Frage 20	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja, immer	69	50.4%	42	37.8%	21	47.7%
2: Ja, mehrheitlich	55	40.1%	60	54.1%	18	40.9%
3: Zum Teil	11	8.0%	5	4.5%	5	11.4%
4: Nein, eher nicht	2	1.5%	4	3.6%	0	0.0%
5: Kann ich nicht beurteilen	34		59		26	
6: Angehöriger isst selber					96	

Frage 18 Ist das Essen Ihrer Angehörigen ausgewogen und abwechslungsreich?

Frage 19 Werden beim Essen die individuellen Gewohnheiten und Wünsche Ihrer Angehörigen ausreichend berücksichtigt (z. B. Tischordnung, Essenszeiten)?

Frage 20 Haben Sie den Eindruck, dass das Pflegepersonal genügend Zeit für die Essenseingabe bei Ihrer Angehörigen hat?

Bereich 6: Gemeinsames Wohnen

	Frage 21		Frage 23	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja, völlig	50	29.4%	33	28.9%
2: Ja, ziemlich	82	48.2%	60	52.6%
3: Zum Teil	29	17.1%	18	15.8%
4: Nein, eher nicht	9	5.3%	3	2.6%
5: Kann ich nicht beurteilen			53	

	Frage 24	
	Anzahl	Anteil (%)
1: Eher zu stark	1	1.0%
2: Gerade richtig	95	96.0%
3: Eher zu wenig	3	3.0%
4: Kann ich nicht beurteilen	69	

Frage 21 Empfinden Sie die Atmosphäre der Pflegeinstitution als heimelig und familiär?

Frage 23 Finden Sie, dass die Zusammensetzung der Bewohnenden auf der Wohngruppe Ihrer Angehörigen genügend positive Kontakte für Ihre Angehörige ermöglicht?

Frage 24 Wird das Zusammenleben unter den Bewohnenden vom Personal genügend gefördert (z.B. am Tisch zusammensitzen)?

Bereich 7: Privatsphäre

	Frage 14		Frage 22	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja, immer	64	48.1%	94	62.3%
2: Ja, mehrheitlich	58	43.6%	44	29.1%
3: Zum Teil	10	7.5%	9	6.0%
4: Nein, eher nicht	1	0.8%	4	2.6%
5: <i>Kann ich nicht beurteilen</i>	34		17	

Frage 14 Geht das Personal sorgfältig mit dem Eigentum Ihrer Angehörigen um (z. B. Hörgeräte, Kleider, persönliche Gegenstände)?

Frage 22 Findet Ihre Angehörige genügend Ruhe und Privatsphäre, wenn sie sich in ihrem Zimmer zurückziehen möchte?

Bereich 8: Aktivitäten / Anlässe

	Frage 25		Frage 26	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja, völlig	83	53.9%	66	49.3%
2: Ja, ziemlich	63	40.9%	50	37.3%
3: Zum Teil	6	3.9%	14	10.4%
4: Nein, eher nicht	2	1.3%	4	3.0%
5: <i>Kann ich nicht beurteilen</i>	13		19	
6: <i>Bisher nicht nötig</i>			13	

Frage 25 Bietet die Pflegeinstitution ein abwechslungsreiches Angebot an organisierten Aktivitäten und Anlässen an?

Frage 26 Unternimmt das Personal genug, damit sich Ihre Angehörige im Alltag aktiv beschäftigen kann?

Bereich 9: Präsenz des Personals

	Frage 27		Frage 28		Frage 29		Frage 30	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja, immer	57	37.0%	61	50.0%	52	42.3%	23	24.0%
2: Ja, mehrheitlich	78	50.6%	53	43.4%	55	44.7%	43	44.8%
3: Zum Teil	17	11.0%	8	6.6%	14	11.4%	23	24.0%
4: Nein, eher nicht	2	1.3%	0	0.0%	2	1.6%	7	7.3%
5: Bisher nicht nötig	16		45		46		71	

Frage 27 Ist das verantwortliche Pflegepersonal gut erreichbar, wenn Sie von diesem während Ihren Besuchen eine Auskunft über Ihre Angehörige möchten?

Frage 28 Ist das verantwortliche Pflegepersonal gut erreichbar, wenn Sie von diesem eine telefonische Auskunft möchten?

Frage 29 Haben Sie den Eindruck, dass das Pflegepersonal auf der Wohngruppe genügend präsent ist und reagieren kann, wenn Hilfe benötigt wird?

Frage 30 Hat das Pflegepersonal genügend Zeit, um die pflegerischen Arbeiten in Ruhe ausführen zu können (z.B. Begleitung zur Toilette, Unterstützung beim Trinken)?

Bereich 10: Weitere Dienste

	Frage 34.1		Frage 34.2		Frage 34.3		Frage 34.4		Frage 34.5	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
1: Sehr zufrieden	79	47.3%	61	43.9%	40	31.5%	59	44.7%	58	47.2%
2: Zufrieden	83	49.7%	65	46.8%	70	55.1%	64	48.5%	53	43.1%
3: Teilweise zufrieden	4	2.4%	10	7.2%	13	10.2%	7	5.3%	9	7.3%
4: Unzufrieden	1	0.6%	3	2.2%	4	3.1%	2	1.5%	3	2.4%
5: Sehr unzufrieden	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
6: Kann ich nicht beurteilen	2		30		39		37		46	

Frage 34.1 Zufriedenheit mit Cafeteria

Frage 34.2 Zufriedenheit mit Reinigungsdienst

Frage 34.3 Zufriedenheit mit Wäscherei / Lingerie

Frage 34.4 Zufriedenheit mit Verwaltung

Frage 34.5 Zufriedenheit mit Geschäftsleitung

Bereich 11: Gesamtbeurteilung

	Frage 31	
	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja,völlig	55	40.7%
2: Ja, ziemlich	58	43.0%
3: Zum Teil	19	14.1%
4: Nein, eher nicht	3	2.2%
5: Kann ich nicht beurteilen	32	

	Frage 32	
	Anzahl	Anteil (%)
1: Sehr zufrieden	6	5.1%
2: Zufrieden	73	61.9%
3: Teilweise zufrieden	33	28.0%
4: Unzufrieden	4	3.4%
5: Sehr unzufrieden	2	1.7%
6: Kann ich nicht beurteilen	48	

	Frage 33	
	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja, auf jeden Fall	74	44.3%
2: Ja, wahrscheinlich	67	40.1%
3: Zum Teil	17	10.2%
4: Nein, eher nicht	9	5.4%
5: Kann ich nicht beurteilen	0	

Frage 31 Hat Ihre Angehörige während Ihren Besuchen positiv über die Pflegeinstitution geredet?

Frage 32 Sind Sie mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis der Pflegeinstitution insgesamt zufrieden?

Frage 33 Würden Sie diese Institution Ihren Bekannten und Verwandten weiterempfehlen?

Institutionsspezifische Fragen

	Frage Z1		Frage Z2	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
1: Ja, völlig / immer	44	29.1%	53	34.2%
2: Ja, mehrheitlich	72	47.7%	74	47.7%
3: Zum Teil	25	16.6%	22	14.2%
4: Nein, eher nicht	10	6.6%	6	3.9%
5: Kann ich nicht beurteilen	16		8	

Frage Z1 Fühlen Sie sich angemessen über den Zustand Ihrer Angehörigen informiert?

Frage Z2 Ist unser Leitbild "Ein gutes Gefühl von Geborgenheit!" während Ihren Besuchen spürbar?