

Vorlage der öffentlichen Sitzung des Astor-Stiftungsrats



Stadtverwaltung
WALLDORF

Walldorf, 07.02.2024/Wo

Nummer 2/2024	Verfasser Frau Stärr Frau Neemann	Az. des Betreffs 892.211	Vorgänge 11/2023
-------------------------	--	------------------------------------	----------------------------

TOP-Nr.: 3.

BETREFF

Ergebnisse der Befragung der stationären Bewohnerinnen und Bewohner 2023

HAUSHALTAUSWIRKUNGEN

HINZUZIEHUNG EXTERNER

BESCHLUSSVORSCHLAG

Der Astor-Stiftungsrat nimmt die Ergebnisse aus der Umfrage der Bewohnerinnen und Bewohner des stationären Bereichs im Jahr 2023 zur Kenntnis.

SACHVERHALT

Im stationären Bereich des Pflegezentrums ist man auf das Feedback von Bewohnerinnen und Bewohnern bzw. deren Angehörigen / Betreuern angewiesen, um den Grad der Bewohnerzufriedenheit zu ermitteln sowie um Handlungsbedarf zu erkennen und darauf reagieren zu können.

Im Jahr 2019 haben die Mitarbeiterinnen des Qualitätsmanagements einen neuen Fragebogen für die Bewohnerbefragung des stationären Bereichs des Pflegezentrums Astor-Stift entworfen, welcher aus einem geschlossenen und offenen Fragenkatalog besteht. Dieser kam im selbigen Jahr erstmalig zum Einsatz und wurde ausführlich ausgewertet.



Der Fragebogen wurde, angelehnt an die Dienstbereiche, in acht inhaltliche Kategorien unterteilt:

1. Bewertung der Qualität der Arbeit unserer Mitarbeitenden
2. Bewertung der Qualität unserer Pflege
3. Bewertung der Qualität unserer Verpflegung
4. Bewertung unseres Betreuungsangebots und unserer Veranstaltungen
5. Bewertung von Räumlichkeiten, Sauberkeit und Umgang mit Wäsche
6. Bewertung unserer Verwaltung
7. Gesamtbeurteilung über unsere Pflegeeinrichtung

Die Umfrage wurde professionell ausgewertet und mit den Ergebnissen aus dem Jahr 2019-2022 verglichen.

Die Bewohnerbefragung 2023 wurde von 35 % unserer Heimbewohnerinnen/Heimbewohnern bzw. deren Angehörigen oder Betreuerinnen/Betreuer angenommen. Die Ergebnisse sind daher nur für diesen Prozentsatz repräsentativ. Im Jahr 2019 lag der Prozentsatz bei 36 %, 2021 bei 52 %, 2022 45 %.

Für die oben genannten sieben Kategorien wurde aus den Ergebnissen der einzelnen Fragen jeweils ein Gesamtergebnis ermittelt (ohne Enthaltungen der Befragten) und in der nachfolgenden Ausarbeitung mit den Ergebnissen aus dem Vorjahr verglichen.

In der Kategorie „Qualität der Arbeit unserer Mitarbeitenden“ ist die Zufriedenheitsquote von 76% (2022) auf 90 % (2023) gestiegen. Diese Kategorie wurde von 9% der Befragten mit „teilweise zufrieden“ im Jahr 2023 beantwortet. Im Vergleichsjahr 2022 lag dieser Wert bei 21%. Bei der Antwortmöglichkeit „unzufrieden“ gab es einen nahezu unveränderten prozentualen Anteil von 3 % (2022) zu 1 % im Jahr 2023.

Bei dem Gesamtergebnis der Kategorie „Qualität unserer Pflege“ ist der prozentuale Anteil der Antwort „zufrieden“ von 69 % (2022) auf 75 % (2023) angestiegen. Bei der Antwortmöglichkeit „teilweise zufrieden“ wurde im Jahr 2023 ein Ergebnis von 19 % erzielt, dieser Wert lag im Jahr 2022 bei 23 %. Unzufrieden mit der Pflegequalität waren im 2023 6 % der Befragten. Dieser Prozentsatz lag im Jahr 2022 bei 8 %.

Die nächste Kategorie stellt die „Qualität unserer Verpflegung“ dar. Hier haben sich die Ergebnisse nahezu nicht verändert. Im Jahr 2023 waren 74 % mit der Qualität der Verpflegung zufrieden, 2022 lag dieser Wert bei 75 %. 22 % Prozent gaben im Jahr 2022 sowie im Jahr 2023 an „teilweise zufrieden“ mit dieser Kategorie zu sein. Der Prozentsatz der Antwortmöglichkeit „unzufrieden“ ist nur um einen Prozentpunkt gestiegen (2022: 3 %; 2023: 4 %).

In der Kategorie „Qualität unseres Betreuungsangebots/Veranstaltungen“ ist die Zufriedenheitsquote von 63 % (2022) auf 79 % (2023) gestiegen. Im Antwortbereich „teilweise zufrieden“ lag der Prozentsatz im Jahr 2022 bei 30 % und im Jahr 2023 17 %. 2022 gaben 7 % der Befragten an, mit unserem Betreuungsangebot und unseren Veranstaltungen „unzufrieden“ zu sein, im Jahr 2023 lag dieser Wert bei 4 %.

Die Kategorie „Qualität unserer Wohnatmosphäre, Sauberkeit und Wäsche“ ist in den Jahren 2022 und 2023 tendenziell eher gleichbleibend. Die Zufriedenheitsquote lag im Jahr 2022 bei 75 % und ist im Jahre 2023 gleichgeblieben. 2022 gaben 24 % der Befragten an „teilweise zufrieden“ zu sein, im Jahr 2023 waren es 20 %. Die Unzufriedenheitsquote lag 2022 bei 1 % und hat sich im Jahr 2023 auf 5 % erhöht.

Nachfolgende Ergebnisse wurden aus der Kategorie „Qualität unserer Verwaltung“ ermittelt. 2022 gaben 88 % an mit der oben genannten Kategorie „zufrieden“ zu sein, im Jahr 2023 waren es 89 %. In der Kategorie „Teilweise zufrieden“ gab es keine Veränderungen, 2022 sowie 2023 lag der Prozentsatz bei 10 %. Die Unzufriedenheitsquote hat sich von 2 % (2022) auf 1 % (2023) verändert.

Zum Schluss des Fragebogens hatten die Befragten die Möglichkeit ein Gesamturteil über den stationären Bereich des Pflegezentrums abzugeben. Hier geben im Jahr 2023 88 % an, zufrieden zu sein, 2022 lag dieser Wert bei 80 %. Die Antwortmöglichkeit „teilweise zufrieden“ wurde im Jahr 2023 von 4 % der Befragten gewählt. Im Vergleichsjahr 2022 lag dieser Wert bei 17 %. Die Unzufriedenheitsquote liegt in dieser Kategorie im Jahr 2022 bei 0 % und ist im Jahr 2023 auf 5 % gestiegen.

Die Ergebnisse wurden von den Dienstbereichsleitenden und deren Teams durchgearbeitet und kritisch reflektiert, hierbei sind folgende Verbesserungsmaßnahmen bzw. Stellungnahmen erarbeitet worden.

Feedback aus dem Bereich der Pflege

Die Förderung der Selbstständigkeit, welche eine zentrale Aufgabe der Pflege ist, wird vermutlich häufig von Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Angehörigen falsch interpretiert. Deshalb ist hier die stetige Aufklärung, vor allem bei der Durchführung der Pflegeschritte sehr wichtig, damit allen Beteiligten die Notwendigkeit der Ressourcenförderung bewusst ist. Bereits im Jahr 2022 war diese Kategorie verbesserungswürdig, deshalb fand im Frühjahr 2023 am Angehörigenabend eine ausführliche Erläuterung zum Thema „Förderung der Selbstständigkeit“ durch die Pflegedienstleitung statt.

Um die Hintergründe des Ergebnisses genauer beleuchten zu können um dann entsprechende Maßnahmen heraus zu arbeiten, wird eine gezielte Umfrage zu diesem Thema angestrebt. Hierbei soll zusätzlich eine Aufklärung mittels einem Informationsblatt erfolgen.

Feedback aus dem Bereich der Restauration

Das Gesamtergebnis im Bereich Restauration ist zu den Vorjahren stabil geblieben. Essen und Trinken sind sehr Individuelle Bereiche, da jeder Bewohner ein anderes Geschmackempfinden hat. Auf Grund dessen wird auf eine mögliche Überwürzung verzichtet, allen Bewohnerinnen und Bewohnern stehen Salz und Pfeffer sowie Würzmittel wie Maggi zur Verfügung.

Um die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner weiterhin sicherzustellen, werden die Speisepläne abwechslungsreich und saisonal gestaltet. Im Winter gibt es zum Beispiel mehr Gemüse, im Sommer mehr Salate, was nicht immer auf Zustimmung jeder Bewohnerin/jeden Bewohner trifft. Der Speiseplan beinhaltet immer auch die Möglichkeit ein alternatives Gericht zu bestellen, wie zum Beispiel vegetarische Gerichte, welche jedoch wenig in Anspruch genommen werden. Frischkost wie Salat oder Obst werden mehrmals die Woche, sowohl zum Mittagessen als auch zum Abendessen zur Verfügung gestellt.

Neue Zusammenarbeit mit Lieferanten (Insolvenz des vorherigen Kartoffel-Lieferanten): Zu Beginn waren die Abläufe seitens des Lieferanten noch verbesserungswürdig. Es musste zudem erst die gewünschte Kartoffelsorte gefunden werden, die auch die Bissfestigkeit hat, welche von den Bewohnerinnen und Bewohnern gewünscht wird. Mittlerweile ist die Zusammenarbeit zur Zufriedenheit der Restauration und auch die Bewohnerinnen und Bewohner geben keine negativen Rückmeldungen.

Feedback aus dem Bereich der Betreuung

Bis zum Zeitpunkt der Bewohnerumfrage war die Betreuung in ihren Angeboten noch durch die Corona Pandemie eingeschränkt, was sich auch in der Bewertung bemerkbar macht. Die Betreuungsangebote werden nun wieder im vollen Umfang durchgeführt. Der diesjährige Angehörigenabend wurde genutzt um die Teilnehmenden über unser Betreuungskonzept und unsere Veranstaltungsangebote zu informieren.

Feedback aus dem Bereich Wohnen

Im Bereich Hauswirtschaft gab es zeitweise Krankheitsausfälle, aufgrund dessen konnte die Hausreinigung nicht zur vollsten Zufriedenheit aller Bewohnerinnen und Bewohner ausgeführt werden. Um dies auszugleichen wurde zeitweise eine externe Aushilfskraft eingestellt. Allerdings musste eine gewisse Übergangszeit in Kauf genommen werden. Auch in Zukunft wird versucht etwaige Engpässe zeitnah durch eine Aushilfe aufzufangen.

Die Bewohnerwäsche wurde teilweise nicht korrekt verteilt, wodurch sich für die Bewohnerinnen und Bewohner Verzögerungen ergaben. Die entsprechenden Mitarbeiterinnen wurden nochmalig geschult und werden in Zukunft besser auf die richtige Zuordnung achten.

Feedback aus dem Bereich Verwaltung

Das Gesamtergebnis im Bereich der Verwaltung ist zu den Vorjahren stabil geblieben, deshalb sind hier keine weiteren Maßnahmen geplant.

Schlussfazit

Die Ergebnisse wurden im September 2023 per Mail an alle Dienstbereichsleiter und Dienstbereichsleiterinnen sowie die Geschäftsleitung gesandt. Ab der Qualitätssteuerungsgruppe Ende September 2023 fand die Informationssammlung bezüglich der Rückmeldungen jedes einzelnen Bereiches statt. Die Dienstbereichsleiter sowie die Geschäftsleitung erhielten im November 2023 nochmals eine schriftliche Darstellung der ausgewerteten Befragung, inklusive Feedback, welche allen Angestellten ihres Bereiches zur Verfügung gestellt werden musste.

Mit der quantitativen Erhebungsmethode des Fragebogens können zu den jeweiligen Antworten keine weiteren Informationen erfasst werden. Dies macht es teilweise schwierig, Hintergrundinformationen und die Beweggründe einer Antwort zu erfassen, zu analysieren und entsprechend darauf zu reagieren.

Die Implementierung der neugestaltenden Feedbackkarte und des Kummerkastens hat sich gut etabliert, sodass wir regelmäßig Rückmeldungen in allen Bereichen erhalten, dadurch finden kontinuierlich Verbesserungsprozesse statt, welche durch Bewohner/Bewohnerinnen und/oder deren Angehörige angeregt wurden.

Weiterhin wird die Möglichkeit des Kummerkastens bereits im Aufnahmegespräch durch die Geschäftsleitung thematisiert und die Feedbackkarte auch direkt der Bewohnerin/dem Bewohner/Angehörigen/Betreuern ausgehändigt.

Es findet eine halbjährliche Aushändigung der Feedbackkarte über die Bewohnerbriefkästen statt. Denn dadurch können zudem Hintergrundinformationen und Beweggründe einer Antwort erfasst und entsprechend darauf reagiert werden, um dann die Möglichkeit zu schaffen Beschwerden/Fehler detailliert und zeitnah beheben zu können.

Seit 2019 lag der Rücklauf der Bewohnerbefragung bei ca. einem Drittel, es liegt nahe, dass der Turnus der Befragung – jährlich – zu eng gesteckt war, welches die Motivation zur Mitwirkung an der Befragung minimiert hat. Dafür würde auch die Beteiligung (52 %) im Jahr 2021 sprechen, denn zwischen 2019-2021 gab es auf Grund von Corona keine Befragung. Im Austausch mit allen Dienstbereichsleitungen und der Geschäftsleitung war der Vorschlag entstanden, den Intervall auf zwei Jahre zu verlängern, dies wurde von der Heimaufsicht genehmigt, unter der Voraussetzung des regelmäßigen Einsatzes der Feedbackkarte.

Vorberatung im Geschäftsführenden Vorstand:

Der GV hat in seiner Sitzung am 20. November 2023 den Sachverhalt vorberaten und dem Astor-Stiftungsrat einstimmig eine Entscheidung entsprechend des Beschlussvorschlags empfohlen.

In der Sitzung vom 14. Dezember 2023 hat der Astor-Stiftungsrat bereits beschlossen, den Turnus der Bewohnerbefragung aus den vorgenannten Gründen auf zwei Jahre zu ändern.

In der Zwischenzeit soll jedoch einen Bericht mit einer Zusammenfassung der abgegebenen Feedback-Karten erfolgen.

Die Präsentation zur Bewohnerbefragung konnte in der Sitzung des Astor-Stiftungsrates vom 14. Dezember 2023 nicht vorgestellt werden und wird daher in der Sitzung vom 22. Februar 2024 nachgeholt.

Matthias Renschler
Vorsitzender

Anlage