



# Zufriedenheitsstudie in den NÖ Pflegeheimen der ARGE Heime NÖ

Kurzfassung, St. Pölten im Juli 2010

## Eckdaten der Studie

- › Das Ziel der Studie war es, die Zufriedenheit in den Häusern der ARGE Heime NÖ zu messen.
- › Dazu wurden die MitarbeiterInnen und BewohnerInnen – sowie deren Angehörige – befragt. Für jede dieser Zielgruppen wurde ein eigener standardisierter Fragebogen entwickelt.
- › Die Teilnahme an der Befragung wurde den einzelnen Häusern von der ARGE Heime NÖ freigestellt. Die Befragung selbst fand zwischen dem 15. Jänner und dem 24. Februar 2010 statt. Die MitarbeiterInnen und Angehörigen wurden schriftlich, die BewohnerInnen mündlich durch das jeweilige Heimpersonal befragt.
- › Insgesamt langten 10.068 Fragebögen ein. Es nahmen 66 Pflegeheime teil.<sup>1</sup>

## Kernresultat

Die Studienergebnisse zeugen von einer enormen Zufriedenheit der Befragten mit den niederösterreichischen Pflegeheimen.

- › 93 % der befragten MitarbeiterInnen sind mit ihrem Heim zufrieden, 41 % sind sehr zufrieden. 95 % der Befragten sind davon überzeugt, dass das Pflegeheim, in dem sie arbeiten, einen guten Ruf hat.
- › 96 % der Angehörigen geben an, dass das Pflegeheim, in dem ihr Angehöriger betreut wird, ihren Vorstellungen von einer guten Pflegeeinrichtung entspricht. 97 % geben an, dass das betreffende Heim einen guten Ruf besitzt.

---

<sup>1</sup> Die statistischen Analysen dieser Darstellung basieren auf 9.758 Fragebögen. Ein Haus hat Fragebögen verspätet retourniert, ein anderes Haus musste aufgrund von baulichen Veränderungen einen anderen Erhebungszeitraum wählen. Außerdem mussten einige wenige Bögen verschiedener Heime aufgrund von Vervielfältigungsfehlern ausgeschlossen werden.

- › Beinahe 70 % der BewohnerInnen fühlen sich in ihrer Pflegeeinrichtung sehr wohl, weitere 28 % fühlen sich in ihr eher wohl.

Aus den Antworten auf die offenen Feedbackfragen können die LeiterInnen der Pflegeheime zudem eine breite Palette an Ideen und Anregungen für weitere Verbesserungen ihrer Einrichtung ableiten.

## Detailergebnisse der MitarbeiterInnenbefragung

- › Der typische befragte Mitarbeiter ist weiblich, zwischen 31 und 45 Jahre alt, arbeitet direkt in der Pflege und hat bereits mehr als 10 Jahre Berufserfahrung.
  - › 87 % sind weiblich.
  - › 45 % sind zwischen 31 und 45 Jahre alt, weitere 40 % sind über 45 Jahre alt.
  - › 70 % arbeiten in der Pflege.
  - › 76 % haben eine Ausbildung als PflegerIn, davon ist rund die Hälfte diplomiertes Pflegepersonal.
  - › 60 % haben mehr als 10 Jahre Berufserfahrung.
- › Die Einschätzung des eigenen Pflegeheims ist bei den MitarbeiterInnen durchwegs äußerst positiv.
  - › 88 % erleben ein gutes Betriebsklima.
  - › 93 % sind stolz in diesem Haus zu arbeiten.
  - › 88 % sehen eine gute Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Berufsgruppen.
  - › 92 % sind überzeugt, dass ihr Heim eine gute Pflegeeinrichtung ist.
  - › 93 % meinen, dass ihr Arbeitgeber Weiterbildung aktiv fördert.
  - › 81 % finden, dass Qualitätsmanagement im Heim auch Verbesserungen mit sich bringt.
- › Die Arbeitsbedingungen im eigenen Heim sind für die befragten MitarbeiterInnen in allen abgefragten Bereichen sehr zufriedenstellend.
  - › 92 % fühlen sich in einem sicheren Arbeitsverhältnis.
  - › 92 % haben ausreichend Arbeits- und Hilfsmittel für ihre Tätigkeit zur Verfügung.
  - › 82 % empfinden die Räumlichkeiten im Heim als angenehm.
  - › 79 % finden, dass ihre Bezahlung auch den erbrachten Leistungen entspricht.
  - › Die Mehrheit der Befragten fühlt sich durch die Aufgaben erwartungsgemäß körperlich und emotional (eher) belastet. Dennoch bewerten 93 % der MitarbeiterInnen ihren Gesundheitszustand (eher) positiv.
- › Die Arbeit im Team wird von den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen sehr positiv erlebt. Dies betrifft sowohl die direkten Vorgesetzten als auch die Kollegen und Kolleginnen.

- › 61 % stimmen voll zu, dass der unmittelbare Vorgesetzte da ist, wenn es Probleme gibt. Weitere 23 % stimmen dem zu.
- › Über 90 % geben an, dass ihr unmittelbarer Vorgesetzter die eigene Arbeit wertschätzt.
- › Für neun von zehn befragten MitarbeiterInnen sind die Entscheidungen des Vorgesetzten nachvollziehbar.
- › Im Team selbst sehen über 90 % der Befragten klare Zuständigkeiten, einen reibungslosen Arbeitsablauf und gegenseitige Unterstützung im Team.
- › Die überwiegende Mehrheit kann ihre Stärken einbringen, mitbestimmen, eigenverantwortlich handeln und ihren Gestaltungsspielraum nutzen.
- › Besonders hoch ist die Zufriedenheit mit der Arbeitszeit: 56 % sind mit ihren Arbeitszeiten sehr zufrieden, weitere 31 % sind mit ihr zufrieden. Die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben wird von der überwältigen Mehrheit als gegeben erlebt. 78 % können sich eine Kündigung des derzeitigen Arbeitsverhältnisses nicht vorstellen.

## Detailergebnisse der Angehörigenbefragung

- › Die meisten befragten Angehörigen sind weiblich (64 %), zwischen 50 und 69 Jahre alt (65 %) und stehen in einer Eltern/Kind-Beziehung (bzw. Schwiegertochter/-sohn) mit ihrer/ihrer im Heim betreuten Verwandten.
- › Ihre Verwandten im Pflegeheim beziehen mehrheitlich Pflegegeld der Stufen vier oder fünf (56 %), sind zwischen 80 und 89 Jahre alt (48 %) und sind zwischen einem und drei Jahren im Heim (63 %). Zudem befinden sich 69 % von ihnen auf einer normalen Pflegestation. 52 % der Angehörigen geben an, dass bei ihren betreuten Angehörigen Demenz diagnostiziert wurde.
- › Die Angehörigen sind mit dem Heim im Allgemeinen und dem Personal im Heim sehr zufrieden. Die meisten abgefragten Bereiche erzielen sehr hohe Zufriedenheitswerte.
  - › 69 % haben das Heim in der Nähe ihres Wohnortes.
  - › 67 % wurde das Heim empfohlen.
  - › 71 % fühlen sich im Heim sehr willkommen.
  - › 57 % stimmen sehr zu, dass ihre Wünsche vom Personal ernst genommen werden.
  - › 98 % sind insgesamt der Meinung, dass ihnen das Personal respektvoll begegnet.
  - › 91 % stimmen insgesamt zu, dass ihre betreuten Angehörigen ins soziale und kulturelle Leben der Gemeinde integriert werden.
- › Für die überwältigende Mehrheit war die Heimaufnahme ihres Angehörigen vom Personal gut vorbereitet (Zustimmung insgesamt: 97 %; stimme voll zu: 71 %). Auch die Meinung, dass die Angehörigen durch verständnisvolle Begleitung gut ins Heimleben

- eingewöhnt wurden, ist sehr stark ausgeprägt (Zustimmung insgesamt: 98 %; stimme voll zu: 71 %).
- › Die Kernaufgabe einer Pflegeeinrichtung, nämlich die Pflege und Betreuung der Menschen, sehen die meisten Angehörigen als sehr gut erfüllt an.
    - › 71 % stimmen voll zu, dass mit ihren betreuten Angehörigen respektvoll umgegangen wird.
    - › 97 % erleben einen respektvollen Umgang mit dem Sterben im Heim.
    - › 89 % stimmen voll zu, dass der/die Angehörige Besuch empfangen kann, wann er/sie es will.
    - › 68 % sehen die Privatsphäre der/des Angehörigen im Heim voll gewahrt.
  - › Der Kontakt der Angehörigen zum Pflegepersonal wird sehr gut bewertet. Es sind vor allem die direkten Bezugspersonen der betreuten Angehörigen (Pflegepersonal), die besonders positiv abschneiden (98 % Zustimmung). Etwas schwächer ist die Zustimmung bei der Frage, ob es ausreichend Kontakt zu den Ärztinnen und Ärzten gibt (73 %).
  - › Die Angehörigen unterstützen die BewohnerInnen vor allem durch das Zuhören und Reden (97 %) sowie durch Hilfe, wenn es dem Verwandten schlecht geht (96 %). Zudem achten die Angehörigen auf die ordnungsgemäße Betreuung und Pflege (97 %), sie verwalten die Finanzen (89 %) und führen Besorgungen durch (89 %). Eher schwach ausgeprägt ist die Unterstützung beim In-Ordnung-Halten des Zimmers etc. (56 %) und anderen Tätigkeiten – wie Hilfestellungen beim Essen (40 %), der Körperpflege (25 %) oder der Kosmetik (28 %).
  - › Zur Bereitschaft der Angehörigen, weitere instrumentelle oder finanzielle Unterstützung zu leisten:
    - › 68 % können sich kleine Hilfestellungen (Haare waschen etc.) vorstellen.
    - › 61 % würden einspringen, wenn Not am Mann ist (z. B. Mithilfe bei Festen).
    - › 38 % würden für aktivierende Angebote finanzielle Beiträge leisten.
    - › 34 % würden für die Wäschereinigung Zuzahlungen leisten.
    - › 28 % könnten sich einen finanziellen Beitrag für ein Einzelzimmer vorstellen.
  - › Insgesamt kann gesagt werden, dass die meisten HeimbewohnerInnen sehr häufig von den befragten Angehörigen besucht werden. Immerhin geben 74 % der Befragten an, ihren Angehörigen mindestens ein Mal pro Woche zu besuchen. Folgende Frequenzen wurden im Detail angegeben:
    - › Täglich: 8 %.
    - › Mehrmals die Woche: 37 %.
    - › Ein Mal pro Woche: 29 %.

## Detailergebnisse der BewohnerInnenbefragung

- › Die typische gepflegte Person im Heim ist weiblich und zwischen 80 und 89 Jahre alt.
  - › 75 % sind weiblich, 25 % sind männlich.
  - › 42 % sind zwischen 80 und 89 Jahre alt, weitere 19 % sind 90 Jahre oder älter und 16 % sind zwischen 70 und 79 Jahre alt.
- › Die BewohnerInnen in den befragten niederösterreichischen Pflegeheimen sind mit ihrem Haus sehr zufrieden und fühlen sich äußerst wohl.
  - › 69 % der BewohnerInnen fühlen sich sehr wohl, 28 % fühlen sich eher wohl.
  - › 78 % sind mit der Betreuung durch das Pflegeteam sehr zufrieden, weitere 20 % eher zufrieden.
  - › 78 % finden, dass das Pflegepersonal sehr freundlich ist. Weitere 20 % können dem eher zustimmen.
  - › 72 % sind mit der Erreichbarkeit bei Hilfebedarf sehr zufrieden, weitere 23 % eher zufrieden.
  - › 57 % sind mit dem Essen sehr zufrieden, weitere 31 % sind eher zufrieden. Wie beim Thema Essen nicht anders zu erwarten, gab es auch einen nennenswerten Anteil an Unzufriedenen. Etwa jede/-r 10. Befragte ist mit dem Essen eher unzufrieden oder unzufrieden.
  - › Das Therapieangebot ist für 69 % sehr zufriedenstellend, für weitere 26 % eher zufriedenstellend.
  - › 81 % sind mit ihrem Zimmer sehr zufrieden.
  - › 82 % sind mit der Reinigung sehr zufrieden.
- › Die HeimbewohnerInnen wurden auch gefragt, womit sie nicht zufrieden sind. Trotz dieser Fragestellung nutzten 28 % der Befragten diese Feedbackmöglichkeit für Lob, Dank und Anerkennung. Das kritische Feedback betrifft vor allem das Essen, fallweise auch die Freizeitangebote und Personalangelegenheiten. Sehr wenig kritische Äußerungen gab es zur Pflege selbst.
- › Die Angebote im Heim werden von den BewohnerInnen als sehr vielfältig und befriedigend beurteilt. Dies bildet sich sowohl in der entsprechenden offenen Frage nach den Lieblingsaktivitäten im Heim als auch bei den standardisierten Fragen zu diesem Thema ab.
  - › 74 % finden die Besuche der Ehrenamtlichen sehr gut.
  - › 78 % schätzen die Feste mit Gästen sehr.
  - › 80 % sind mit den angebotenen Ausflügen sehr zufrieden.