

Zufriedenheit mit Einrichtungen der stationären Altenhilfe

*Ergebnisse mit dem PPSQ-SC
(Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – (In)Station Care)*

Ergebnisbericht 04
Werkstatt für Organisations-
und Personalforschung e.V., Berlin

August 2003

*Dr. Renate Ortlieb
Universität Flensburg*

*Prof. Dr. Klaus Bendel
KFH-NRW, Abt. Paderborn*

*Prof. Dr. Wenzel Matiaske
Universität Flensburg*

*Prof. Dr. Florian Schramm
HWP Hamburg*

*Dipl.-Kfm. Ingo Weller
Universität Flensburg*

Prof. Dr. Klaus Bendel ist Professor für Soziologie am Fachbereich Sozialwesen der Katholischen Fachhochschule Nordrhein-Westfalen in Paderborn und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

Prof. Dr. Wenzel Matiaske ist Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Personalwirtschaft und Organisation, am Internationalen Institut für Management der Universität Flensburg und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

Dr. Renate Ortlieb ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Internationalen Institut für Management der Universität Flensburg und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

Prof. Dr. Florian Schramm ist Professor für Betriebswirtschaftslehre an der Hamburger Universität für Wirtschaft und Politik und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

Dipl.-Kfm. Ingo Weller ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Internationalen Institut für Management der Universität Flensburg und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

Dieser Ergebnisbericht einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der Autoren unzulässig. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

© Ortlieb/Bendel/Matiaske/Schramm/Weller
Flensburg/Paderborn/Hamburg 2003

Kontakt:

Dr. Renate Ortlieb rena.ortlieb@werkstatt-opf.de
Prof. Dr. Klaus Bendel: klaus.bendel@werkstatt-opf.de
Prof. Dr. Wenzel Matiaske: wenzel.matiaske@werkstatt-opf.de
Prof. Dr. Florian Schramm: florian.schramm@werkstatt-opf.de
Dipl.-Kfm. Ingo Weller: ingo.weller@werkstatt-opf.de

Weitere Veröffentlichungen zum Projekt:

Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. (2000): „Kundenzufriedenheit“ bei ambulanten Pflegedienstleistungen. Bestandsaufnahme und Vorschläge für ein stresstheoretisch fundiertes Messinstrument, in: Berichte der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin, Bericht 3.

Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. (2001): „Kundenzufriedenheit“ bei ambulanten Pflegedienstleistungen, in: Zerres, M.P./Zerres, C. (Hrsg.): Gesundheitsmarketing: Analyse ausgewählter Träger des deutschen Gesundheitswesens unter besonderer Berücksichtigung einer Patientensouveränität, München/Mering: Hampp, S. 247-270.

Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. (2002): Patientenzufriedenheit mit ambulanten Pflegediensten. Erste Ergebnisse mit dem PPSQ-AC (Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – Ambulant Care), in: Berichte der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin, Ergebnisbericht 1.

Der folgende Bericht dokumentiert die Ergebnisse unserer Befragung „Zufriedenheit mit Einrichtungen der stationären Altenhilfe“, die wir im Juni 2003 in sechs nordrhein-westfälischen Einrichtungen durchgeführt haben. Die Befragung stellt einen Erprobungsschritt in einem langfristigen und interdisziplinär angelegten Projekt dar, in dem Lehrinhalten der Katholischen Fachhochschule Nordrhein-Westfalen in Paderborn, der Universität Flensburg sowie der Hamburger Universität für Wirtschaft und Politik Hamburg zusammengeschlossen sind. Ziele des Projektes sind die Erstellung eines standardisierten Fragebogens zur Messung der Patientenzufriedenheit mit Einrichtungen der stationären Altenhilfe, die Erprobung dieses Instrumentariums im Praxistest sowie die Förderung des wechselseitigen Austausches von wissenschaftlichen und praxisorientierten Erkenntnissen, die sich aus der Projektarbeit ergeben.

Trotz verstärkter Bemühungen im Bereich des Qualitätsmanagements in stationären Pflegeeinrichtungen in den letzten Jahren besteht nach wie vor ein Mangel an theoretisch fundierten und empirisch erprobten Verfahren zur Messung der Patientenzufriedenheit. Die Erhebung von gültigen Kennzahlen ist jedoch nicht nur gesetzlich vorgeschrieben bzw. gesundheitspolitisch erwünscht. Sondern darüber hinaus gewinnen regelmäßige Evaluationen auch für das Marketing von Pflegedienstleistungen zunehmend an Bedeutung. Unser Fragebogen PPSQ-SC (Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – (In)Station Care) soll interessierten Einrichtungen die Möglichkeit bieten, diesem Bedarf nachzukommen.

Intention des PPSQ-SC ist die Ermittlung verschiedener Kenngrößen der Patientenzufriedenheit. Der Fragebogen setzt sich aus vier Teilen zusammen: Er beginnt mit Fragen zur Auswahl der Einrichtung. Es folgen Fragen zu den in Anspruch genommenen Pflegeleistungen. Daran schließen sich Fragen zu verschiedenen Facetten der Patientenzufriedenheit an. Der Fragebogen endet mit Angaben zur Person der/s Befragten. Die theoretische Fundierung des Fragebogens kann in einem gesonderten Bericht nachgelesen werden.¹

Zum jetzigen Zeitpunkt befindet sich der PPSQ-SC noch in der Erprobungsphase. Die vorliegende Auswertung dokumentiert den ersten Praxistest des Instrumentes. Dementsprechend dienen die Ergebnisse neben Ihrer Information auch gleichzeitig der Modifikation und Weiterentwicklung des Fragebogens. Es ist abzusehen, dass der Fragebogen in einigen Teilen überarbeitet werden muss, um sowohl wissenschaftlichen als auch praxisorientierten Maßstäben genügen zu können.

Wir bedanken uns an dieser Stelle bei allen Einrichtungen und Einzelpersonen, die an unserer Befragung teilgenommen haben und ermuntern dazu, weiterhin an diesem Projekt zu partizipieren. Nur durch den ständigen Erkenntnisaustausch zwischen Wissenschaft und Praxis können Verbesserungen erzielt werden, die für beide Seiten den erhofften Nutzen bringen. Durch die Teilnahme an weiteren Befragungen können Pflegeeinrichtungen zur Entwicklung des Fragebogens beitragen und gleichzeitig wichtige Erkenntnisse für ihre tägliche Arbeit gewinnen.

¹ Bendel, K.; Matiaske, W.; Schramm, F. & Weller, I. (2001): „Kundenzufriedenheit“ bei ambulanten Pflegedienstleistungen. In: Zerres, M.P. & Zerres, C. (Hrsg.). Gesundheitsmarketing: Analyse ausgewählter Träger des deutschen Gesundheitswesens unter besonderer Berücksichtigung einer Patientensouveränität. München & Mering: Hampp, S. 247-270. Der Beitrag steht außerdem im Internet als kostenloser Download unter der URL „<http://www.werkstatt-opf.de>“ zur Verfügung. In dem Beitrag wird die theoretische Fundierung des mit dem PPSQ-SC eng verwandten PPSQ-AC (Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – Ambulant Care) erläutert. Beide Fragebogen-Varianten basieren auf demselben theoretischen Fundament.

Angaben zu den beteiligten Einrichtungen und Befragten

Insgesamt nahmen 117 Personen aus sechs Einrichtungen der stationären Altenhilfe an der Befragung teil. Die Befragung fand im Frühjahr 2003 statt. Die beteiligten Bewohnerinnen und Bewohner verteilen sich wie folgt auf die Einrichtungen:

Einrichtung	Anzahl	Prozent
(1) <i>anonymisiert</i>	22	18,8
(2)	31	26,5
(3)	29	24,8
(4)	9	7,7
(5)	8	6,8
(6)	18	15,4
Summe	117	100,0

Unter den befragten Personen befinden sich hauptsächlich Frauen:

Geschlecht	Anzahl	Prozent
weiblich	93	84,5
männlich	17	15,5
fehlende Angabe	7	
Summe	117	100,0

Das Alter der Befragten schwankt zwischen 48 und 100 Jahren mit einem arithmetischen Mittelwert in Höhe von 82,5 Jahren:

Alter	Anzahl	Prozent
bis zu 50 Jahre	1	0,9
51 bis 60 Jahre	1	0,9
61 bis 70 Jahre	12	10,8
71 bis 80 Jahre	31	27,9
81 bis 90 Jahre	40	36,0
91 bis 100 Jahre	26	23,4
fehlende Angabe	7	
∅	82,5 J.	
Summe	117	99,9

Die meisten Befragten sind verwitwet, und die Mehrheit lebte in ihrem ehemaligen Haushalt alleine:

Familienstand	Anzahl	Prozent
ledig	17	15,6
verheiratet	7	6,4
geschieden/in Trennung lebend	1	0,9
verwitwet	84	77,1
fehlende Angabe	8	
Summe	117	100,0

Weitere Personen im ehemaligen Haushalt	Anzahl	Prozent
0 Personen	41	37,6
1 Person	35	32,1
2 Personen	11	10,1
3 Personen	12	11,0
4 Personen	8	7,3
5 Personen	2	1,8
fehlende Angabe	8	
Summe	117	99,9

Die Mehrheit der Befragten zählt zu Pflegestufe 1:

Pflegestufe	Anzahl	Prozent
Pflegestufe 1	60	55,0
Pflegestufe 2	27	24,8
Pflegestufe 3	2	1,8
keine Pflegestufe/trifft nicht zu	20	18,3
fehlende Angabe	8	
Summe	117	99,9

Die Fragen in unserer Erhebung wurden größtenteils von den befragten Personen selbst beantwortet, beim Ausfüllen des Fragebogens wurden sie allerdings von anderen Personen unterstützt:

Beantwortung	Anzahl	Prozent
Fragen selbst beantwortet und Fragebogen selbst ausgefüllt	24	21,6
Fragen selbst beantwortet, aber Fragebogen mit Unterstützung ausgefüllt	84	75,7
Fragen von Anderen beantwortet und Fragebogen von Anderen ausgefüllt	3	2,7
fehlende Angabe	6	
Summe	117	100,0

Unterstützung	Anzahl	Prozent
Hilfe des Pflegepersonals	14	16,5
Hilfe von Familienangehörigen	11	12,9
Hilfe von Freunden/Verwandten	3	3,5
Hilfe des Arztes oder Hausarztes	0	0,0
Hilfe von Anderen	57	67,1
fehlende Angabe	32	
Summe	117	100,0

Ergebnisse der Befragung: Teil 1 (Wahl der Einrichtung)

- Frage 1:** Wer ist damals zuerst auf die Idee gekommen, ein Pflegeheim zu suchen?
- Frage 2:** Wer hat sich damals danach umgehört, welche Pflegeheime in Frage kommen?
- Frage 3:** Wer hat damals Ihr jetziges Pflegeheim ausgewählt?

Obwohl ursprünglich so nicht vorgesehen, wurden häufig mehrere Antwortkategorien angekreuzt. Die Prozentangaben übersteigen daher in der Summe 100%.

Antwortverteilung in %	1: wessen Idee	2: wer umgehört	3: wer ausgewählt
Familienangehörige, Freunde, Verwandte	44,8	56,5	48,7
Arzt, Hausarzt, Krankenhaus	31,0	13,0	8,5
Befragte Person selbst	31,0	33,9	44,4
sonstige	3,4	4,3	2,6
fehlende Angabe	(1)	(2)	0
Summe (der Nennungen)	110,2	107,7	104,2

- Frage 4:** Seit wann leben Sie bereits im Pflegeheim?

Wohndauer	Anzahl	Prozent
weniger als ein halbes Jahr	18	15,5
ein halbes Jahr bis ein Jahr	11	9,5
1 bis 1,5 Jahre	13	11,2
1,5 bis 2 Jahre	16	13,8
2 bis 5 Jahre	32	27,6
mehr als 5 Jahre	26	22,4
fehlende Angabe	1	
Summe	117	100

Ergebnisse der Befragung: Teil 2 (Art der Pflegeleistung)

Frage 1: Wobei hilft man Ihnen im Pflegeheim? (Mehrfachnennungen möglich)

Hilfe	Anzahl	Prozent
Aufstehen, Waschen, Anziehen, Lagern	82	70,7
Medizinische Pflege	94	81,0
Einkaufen, Putzen, Wäschepflege	77	66,4
Zubereitung von Mahlzeiten	66	56,9
Einnahme von Mahlzeiten	6	5,2
Information, Beratung	56	48,3
Freizeitgestaltung, Begleitung außer Haus	67	57,8
sonstiges	3	2,6
fehlende Angabe	1	
Summe (der Nennungen)	452	388,9

Frage 2: Welche Angebote Ihres Pflegeheimes würden Sie gerne zusätzlich noch in Anspruch nehmen? (Mehrfachnennungen möglich)

Hilfe – Wunsch	Anzahl	Prozent
Aufstehen, Waschen, Anziehen, Lagern	9	17,3
Medizinische Pflege	5	9,6
Einkaufen, Putzen, Wäschepflege	3	5,8
Zubereitung von Mahlzeiten	1	1,9
Einnahme von Mahlzeiten	2	3,8
Information, Beratung	11	21,2
Freizeitgestaltung, Begleitung außer Haus	29	55,8
sonstiges	11	21,2
fehlende Angabe	?	
Summe (der Nennungen)	71	136,6

Ergebnisse der Befragung: Teil 3 (Fassetten der Zufriedenheit)

Die folgenden 33 Fragen wurden – bis auf wenige Ausnahmen – auf fünfstufigen Ratingskalen beantwortet. Damit die Darstellung übersichtlicher ist, haben wir hier jeweils inhaltlich zusammen gehörende Fragen zusammengefasst. Das Zusammenfassen ergab insgesamt neun Blöcke, von denen fünf jeweils drei Fragen umfassen, drei vier Fragen und ein weiterer sechs Fragen.

Die verschiedenen Antwortkategorien werden hier – ebenfalls, um eine bessere Übersichtlichkeit zu erzielen – abgekürzt mit Ziffern zwischen 1 und 5 wiedergegeben. Grundsätzlich bedeutet dabei eine 1 jeweils eine sehr hohe Zufriedenheit (bzw. Antwortvorgaben wie z.B. „sehr gut“, „sehr oft“ oder „sehr angenehm“) und eine 5 jeweils eine sehr niedrige Zufriedenheit (bzw. Antwortvorgaben wie z.B. „sehr schlecht“, „sehr selten/nie“, „sehr unangenehm“). Sie können die Antworten also in etwa so lesen, wie wenn die Befragten für die jeweiligen Aspekte Schulnoten vergeben hätten.

Die Antwortkategorie 9 steht für „unklar/unzutreffend“. Hier werden nicht die prozentualen, sondern die entsprechenden absoluten Beträge angegeben. Dasselbe gilt für die Anzahl der fehlenden Antworten, auch diese werden in absoluten Beträgen angegeben.

Die prozentualen Antwortverteilungen beziehen sich stets auf die Gesamtanzahl aller gültigen Antworten, d.h., auf alle Befragten abzüglich der Anzahl der fehlenden Antworten und der „unklar/unzutreffend“-Antworten (Ausprägung 9).

Am Anfang jedes Fragenblockes finden Sie den Wortlaut der jeweiligen Fragen sowie die Antwortskalen. Es folgen die jeweiligen Häufigkeitsverteilungen und arithmetischen Mittelwerte. Wie beschrieben, lassen sich die Antworten ähnlich wie Schulnoten lesen. Am Ende dieses Ergebnisberichtes finden Sie noch eine Grafik, in der die arithmetischen Mittelwerte dargestellt sind. Bitte beachten Sie, dass ein arithmetischer Mittelwert (ein „Durchschnitt“) bei manchen Fragen und Antworten genau genommen nicht das korrekte statistische Maß ist – nämlich immer dann, wenn es sich eher um qualitative als um quantitative Angaben handelt oder auch dann, wenn die Abstände zwischen den einzelnen Antwortkategorien zu einer Frage möglicherweise nicht alle gleich sind. Wir geben diese Werte aber dennoch an, da sie einen guten Überblick ermöglichen.

Fassette I

Frage 1: Ihr Pflegeheim bietet verschiedene Dinge an, um Ihnen in Ihrem Alltag behilflich zu sein. Gibt es weitere Hilfen, die Sie in Ihrem Alltag gut gebrauchen könnten? (1 = sehr viele weitere ... 5 = sehr wenige/keine)

Frage 2: Wie zufrieden sind Sie mit den Wohnbedingungen? (z.B. Zimmereinrichtungen, Gemeinschaftsräume, sanitäre Einrichtungen, Aufzüge etc.) (1 = sehr zufrieden ... 5 = sehr unzufrieden)

Frage 3: Wie zufrieden sind Sie mit den Mahlzeiten? (1 = sehr zufrieden ... 5 = sehr unzufrieden)

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9	Ø	(f.A.)
Frage 1	2,7	9,5	8,1	10,8	68,9	(20)	4,3	(23)
Frage 2	45,6	35,1	14,9	1,8	2,6	(1)	1,8	(2)
Frage 3	43,1	33,6	21,6	1,7	0	0	1,8	(1)

Frage 4: Gibt es weitere Hilfen, die Sie in Ihrem Alltag gut gebrauchen könnten? (offene Frage)

- Wenn möglich, öfter Sauerstoff tanken mit neuem Rollstuhl (Pflegestuhl).
- Es erfolgt leider keine Begleitung außer Haus, die ich als Parkinsonkranker aber gerne in Anspruch nehmen würde, da ich Gleichgewichtsstörungen habe.
- Ich möchte, dass die Feinwäsche und die Wollsachen besser gewaschen oder gereinigt werden.
- Spazierfahrten.
- Spazierfahrten.
- Mit dem Rollstuhl durch den Park gefahren werden; gemeinsames Lesen mit anschließender Diskussion; Hilfe bei der Korrespondenz.
- Einmal nach XY fahren (Heimatort).
- Bewohner würde gerne in Begleitung mehr außer Haus gehen, fühlt sich eingegengt.
- Begleitung in die Stadt, einen festen Ansprechpartner, Angebote nach 17 Uhr für Bewohner, die nicht so früh ins Bett gehen.
- Mehr Spaziergänge wären nett.
- Würde gerne mehr Hilfe beim Laufen in Anspruch nehmen. Muss immer warten, bis sie abgeholt wird. Hätte gerne einen Alarmknopf, den sie umhängen kann.
- Gymnastik, Bewegungsangebote.

- Bewohnerin möchte gerne an die Aktivitäten, die im Hause stattfinden, erinnert werden (falls sie es vergisst).
- Braucht einen Nachtstuhl. Das Zimmer renovieren (Gardinen).
- Mehr Schwestern wären von Vorteil; fühlt sich benachteiligt; wünscht sich spezielle Krankengymnastik.
- Bewohner im Rollstuhl wünscht sich mehr Begleitdienste, z.B. zum Optiker; Leitung könnte persönlichen Kontakt pflegen; Wünsche können trotz Bemühens des Personals wegen Zeitmangel oft nicht erfüllt werden.
- Spaziergänge.
- Hilfe bei kleinen Einkäufen.
- Hilfe beim Vollbad.
- Begleitung zum Arzt.
- kleine Einkäufe.
- Das Pflegepersonal müsste mehr Zeit haben.
- Die Freizeit besser gestalten.
- Öfter Fußbad.
- Spazieren gehen/fahren.
- Bitte um Benachrichtigung bei Fahrten in die Stadt und Hilfe.

Fassette II

Frage 5: Hat man Sie gut beraten, als Sie das Pflegeheim ausgesucht haben?
(1 = sehr gut ... 5 = sehr schlecht)

Frage 6: Können Sie die Rechnungen Ihres Pflegeheimes gut verstehen?
(1 = sehr gut ... 5 = sehr schlecht)

Frage 7: Wie gut wird Ihnen in Ihrem Pflegeheim alles erklärt?
(1 = sehr gut ... 5 = sehr schlecht)

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9	Ø	(f.A.)
Frage 5	51,0	31,6	11,2	4,1	2,0	(12)	1,7	(7)
Frage 6	30,2	42,9	12,7	9,5	4,8	(47)	2,2	(7)
Frage 7	39,6	41,5	14,2	1,9	2,8	(4)	1,9	(7)

Frage 8: Kennen Sie die Heim- und Pflegedienstleitung? (ja – nein)

Frage 9: Kennen Sie Ihren Heimbeirat? (ja – nein)

Frage 10: Besucht Sie Ihr Heimbeirat regelmäßig? (ja – nein)

Antwortverteilung in %	ja	nein	(f.A.)
Frage 8	78,9	21,1	(3)
Frage 9	53,3	46,7	(10)
Frage 10	24,0	76,0	(17)

Fassette III

Frage 11: Wie gut können Sie Ihren Tagesablauf mitbestimmen? (z.B. wann Sie gepflegt werden, wann Anwendungen stattfinden etc.)
(1 = sehr gut ... 5 = sehr schlecht)

Frage 12: Wie gut geht man in Ihrem Pflegeheim auf Ihre Wünsche ein?
(1 = sehr gut ... 5 = sehr schlecht)

Frage 13: Wenn Sie sich bei den Schwestern und Pflegern über etwas beschweren, wie oft ändern die Pflegekräfte dann etwas daran?
(1 = sehr oft/immer ... 5 = sehr selten/nie)

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9	Ø	(f.A.)
Frage 11	36,1	45,4	12,0	3,7	2,8	(4)	1,9	(5)
Frage 12	36,4	41,8	17,3	3,6	0,9	(6)	1,9	(1)
Frage 13	32,4	32,4	20,3	5,4	9,5	(37)	2,3	(6)

Fassette IV

Frage 14: Wie gut halten sich die Schwestern und Pfleger an Absprachen?
(1 = sehr gut ... 5 = sehr schlecht)

Frage 15: Wie gut reagieren die Schwestern und Pfleger in dringenden Fällen auf Sie? (z.B. bei Klingelzeichen) (1 = sehr gut ... 5 = sehr schlecht)

Frage 16: Glauben Sie, dass Sie sich auf die Schwestern und Pfleger auch in einer Notlage verlassen können? (1 = sehr sicher ... 5 = sehr unsicher)

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9	Ø	(f.A.)
Frage 14	41,7	37,9	18,4	1,0	1,0	(10)	1,8	(4)
Frage 15	49,1	36,8	9,4	2,8	1,9	(7)	1,7	(4)
Frage 16	57,5	35,4	3,5	2,7	0,9	(2)	1,5	(2)

Fassette V

Frage 17: Sind die Pflegekräfte freundlich und höflich zu Ihnen?
(1 = sehr freundlich ... 5 = sehr unfreundlich)

Frage 18: Empfinden Sie es als angenehm, wenn die Pflegekräfte zu Ihnen kommen?
(1 = sehr angenehm ... 5 = sehr unangenehm)

Frage 19: Nehmen sich die Schwestern und Pfleger ausreichend Zeit für Sie?
(1 = reicht vollkommen aus ... 5 = reicht gar nicht aus)

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9	Ø	(f.A.)
Frage 17	62,9	31,9	5,2	0	0	0	1,4	(1)
Frage 18	60,3	36,2	3,4	0	0	0	1,4	(1)
Frage 19	41,4	31,5	18,9	7,2	0,9	(1)	2,0	(5)

Fassette VI

Frage 20: Wie wichtig ist es Ihnen, einen speziellen Ansprechpartner für die Pflege zu haben?
(1 = sehr wichtig ... 5 = sehr unwichtig)

Frage 21: Wie gut kümmert sich Ihr Ansprechpartner für die Pflege um Ihre Wünsche?
(1 = sehr gut ... 5 = sehr schlecht)

Frage 22: Wie oft sprechen Sie mit Ihrem Ansprechpartner für die Pflege?
(1 = sehr oft ... 5 = sehr selten/nie)

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9	Ø	(f.A.)
Frage 20	49,5	25,7	10,5	10,5	3,8	(9)	1,9	(3)
Frage 21	40,0	46,3	9,5	3,2	1,1	(13)	1,8	(9)
Frage 22	8,8	41,8	31,9	11,0	6,6	(17)	2,7	(9)

Fassette VII

Frage 23: Hat sich Ihr gesundheitlicher Zustand verbessert oder verschlechtert, seitdem Sie im Pflegeheim leben?

(1 = sehr verbessert ... 5 = sehr verschlechtert)

Frage 24: Fühlen Sie sich insgesamt gut versorgt? (1 = sehr gut ... 5 = sehr schlecht)

Frage 25: Wie gut können Sie Ihre individuellen Gewohnheiten ausleben? (z.B. morgens ausschlafen, abends später zu Bett gehen etc.)

(1 = sehr gut ... 5 = sehr schlecht)

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9	Ø	(f.A.)
Frage 23	17,2	19,8	30,2	23,3	9,5	0	2,9	(1)
Frage 24	51,7	39,7	6,9	1,7	0	0	1,6	(1)
Frage 25	35,5	41,8	13,6	8,2	0,9	(1)	2,0	(6)

Frage 26: Wird Ihr gesundheitlicher Zustand regelmäßig mit Ihnen beraten?

Antwortverteilung in %	ja	nein	(f.A.)
Frage 26 Stichprobe gesamt	74,0	26,0	(13)

Fassette VIII

Frage 27: Finden Sie das Leben im Pflegeheim behaglich?

(1 = sehr behaglich ... 5 = sehr unbehaglich)

Frage 28: Wie sehr vertrauen Sie den Schwestern und Pflegern?

(1 = sehr stark ... 5 = sehr wenig/gar nicht)

Frage 29: Verbindet Sie mit den Schwestern und Pflegern eine angenehme Beziehung? (1 = mit allen ... 5 = mit keiner/keinem)

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9	Ø	(f.A.)
Frage 27	30,4	43,8	16,1	8,9	0,9	0	2,1	(5)
Frage 28	35,4	41,6	19,5	2,7	0,9	(1)	1,9	(3)
Frage 29	39,5	42,1	13,2	3,5	1,8	(1)	1,9	(2)

Fassette IX

Frage 30: Fühlen Sie sich sicherer, seitdem Sie im Pflegeheim leben?
(1 = viel sicherer ... 5 = viel unsicherer)

Frage 31: Hilft Ihnen Ihr Pflegeheim, Kontakte zu Freunden oder Bekannten zu halten? (1 = hilft mir sehr ... 5 = hilft mir gar nicht)

Frage 32: Haben Sie das Gefühl, mehr vom Leben zu haben, seitdem Sie im Pflegeheim leben? (1 = viel mehr vom Leben ... 5 = sehr wenig/gar nicht)

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9	Ø	(f.A.)
Frage 30	59,6	23,9	11,0	4,6	0,9	(4)	1,6	(4)
Frage 31	45,7	17,4	14,1	9,8	13,0	(14)	2,3	(11)
Frage 32	18,3	26,0	18,3	24,0	13,5	(8)	2,9	(5)

Frage 33: Wie oft nehmen Sie an Freizeitangeboten in Ihrem Pflegeheim teil?
(z.B. Festlichkeiten, Feiern etc.)
(1 = sehr oft ... 5 = sehr selten/nie)

Antwortverteilung in %	1	2	3	4	5	9	Ø	(f.A.)
Frage 33	41,4	27,9	20,7	7,2	2,7	(2)	2,0	(4)

Die **Fragen 34 bis 39** beziehen sich auf die Möglichkeit der Einflussnahme. Sie gehen von folgendem Szenario aus:

Angenommen, Sie würden sich über Ihr Pflegeheim ärgern. Was würden Sie dann machen?

Frage 34: Wahrscheinlich würde ich nichts machen. (*ja - nein*)

Frage 35: Ich würde Verwandte oder Freunde bitten, etwas dagegen zu unternehmen. (*ja - nein*)

Frage 36: Ich würde mit irgend jemandem vom Pflegeheim sprechen und ihn bitten, etwas zu unternehmen. (*ja - nein*)

Frage 37: Ich würde mich schriftlich beim Pflegeheim beschweren. (*ja - nein*)

Frage 38: Ich würde das Pflegeheim wechseln. (*ja - nein*)

Frage 39: Haben Sie schon einmal das Pflegeheim gewechselt? (*ja - nein*)

Antwortverteilung in %	ja	nein	(f.A.)
Frage 34	41,7	58,3	(9)
Frage 35	47,5	52,5	(16)
Frage 36	66,7	33,3	(12)
Frage 37	13,7	86,3	(15)
Frage 38	8,7	91,3	(14)
Frage 39	5,4	94,6	(5)

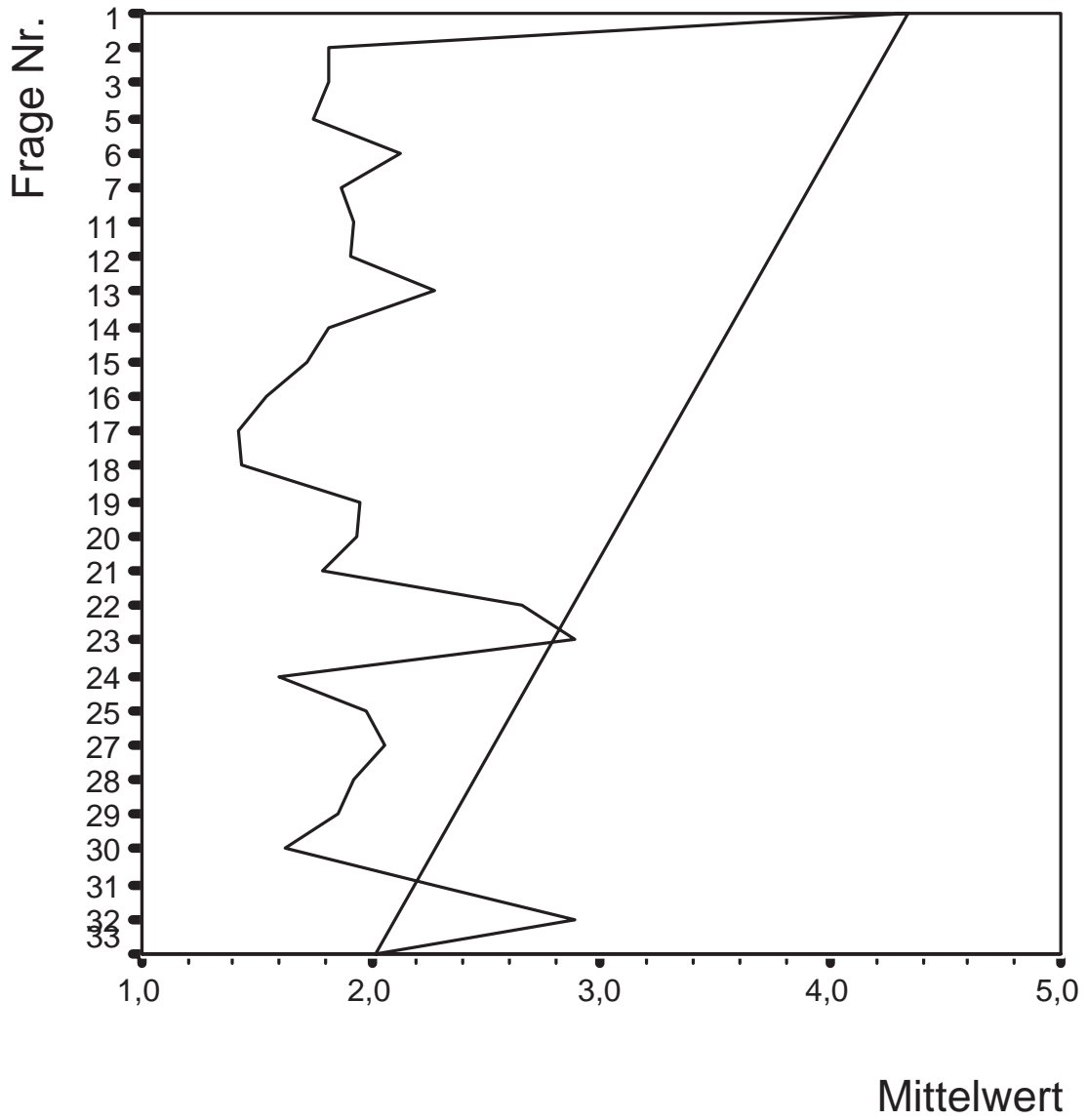


Abbildung 1: Mittelwerte der Fragen aus Teil 3