

*Zukunft gestalten*  
*für eine neue Alterskultur*



## **ERGEBNISBERICHT**

### **BEWOHNERBEFRAGUNG**



BÜRGERGEMEINDE  
SOLOTHURN

**DEZEMBER 2022**

---

# Inhalt

Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary .....	2
Auf gutem Kurs.....	2
Potenzial .....	2
Übersicht und grafische Aufbereitung der Ergebnisse dieser Befragung .....	3
Ausgangslage.....	3
Gesamtdurchschnitt .....	4
Zufriedenheit allgemein .....	5
Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden .....	6
Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen .....	8
Zufriedenheit mit der Pflege .....	10
Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit.....	11
Ergänzender Fragenblock.....	12
Was sind für Sie die wichtigsten Punkte in diesem Fragebogen? .....	13
Weiterempfehlung .....	15
Gründe für die Wahl des APH Thüringenhaus & St. Katharinen .....	16
Anhang: Soziodemografische Daten .....	17

## Übersicht der Ergebnisse dieser Befragung – Summary

### Auf gutem Kurs

- Gute Weiterempfehlungs-Quote
- Mit der Freundlichkeit, Fachkompetenz und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden sind die teilnehmenden Bewohnenden hoch zufrieden
- Mit den Dienstleistungen allgemein zeigen sich die teilnehmenden Bewohnenden hoch zufrieden
- Sehr hohe Zufriedenheit mit der Care Gastronomie
- Mit den Leistungen der Pflege sind sie sehr hoch zufrieden
- Das Gleiche trifft auf die Achtung ihrer Rechte auf Würde und Achtung sowie auf Selbstbestimmung und auch auf die Respektierung ihrer Privatsphäre zu

### Potenzial

- Der Umgang der Mitarbeitenden mit der Kritik von Bewohnenden scheint verbesserungsfähig

## Übersicht und grafische Aufbereitung der Ergebnisse dieser Befragung

### Ausgangslage

Das Alters- und Pflegeheim Thüringenhaus & St. Katharinen, vertreten durch Pascal Vonaesch, Heimleiter, hat der terzStiftung im Jahr 2020 den Auftrag erteilt, Zufriedenheitsumfragen unter den Bewohnenden, unter den Angehörigen der Bewohnenden und unter den Mitarbeitenden auszuführen. Die Befragungen der Angehörigen der Bewohnenden und der Mitarbeitenden haben im Jahr 2021 stattgefunden. Der vorliegende Bericht beinhaltet die Ergebnisse der Befragung der Bewohnenden, die von September bis Oktober 2022 stattfand.

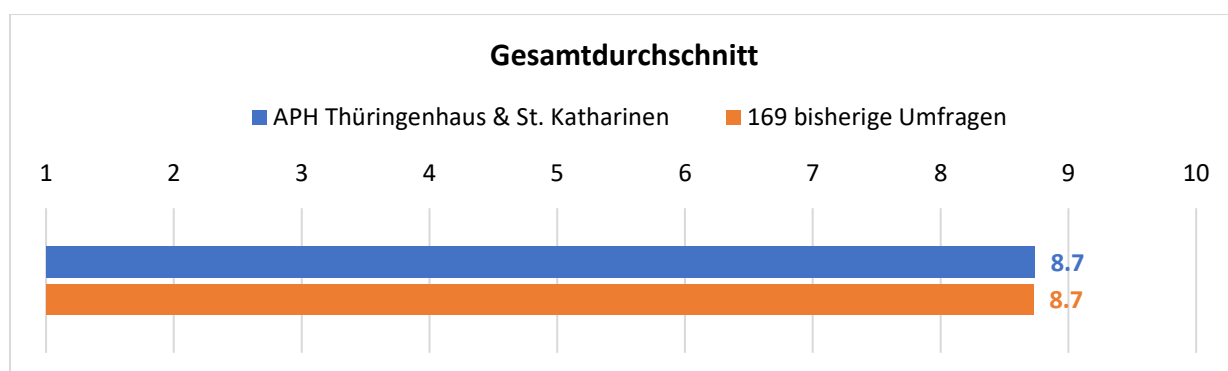
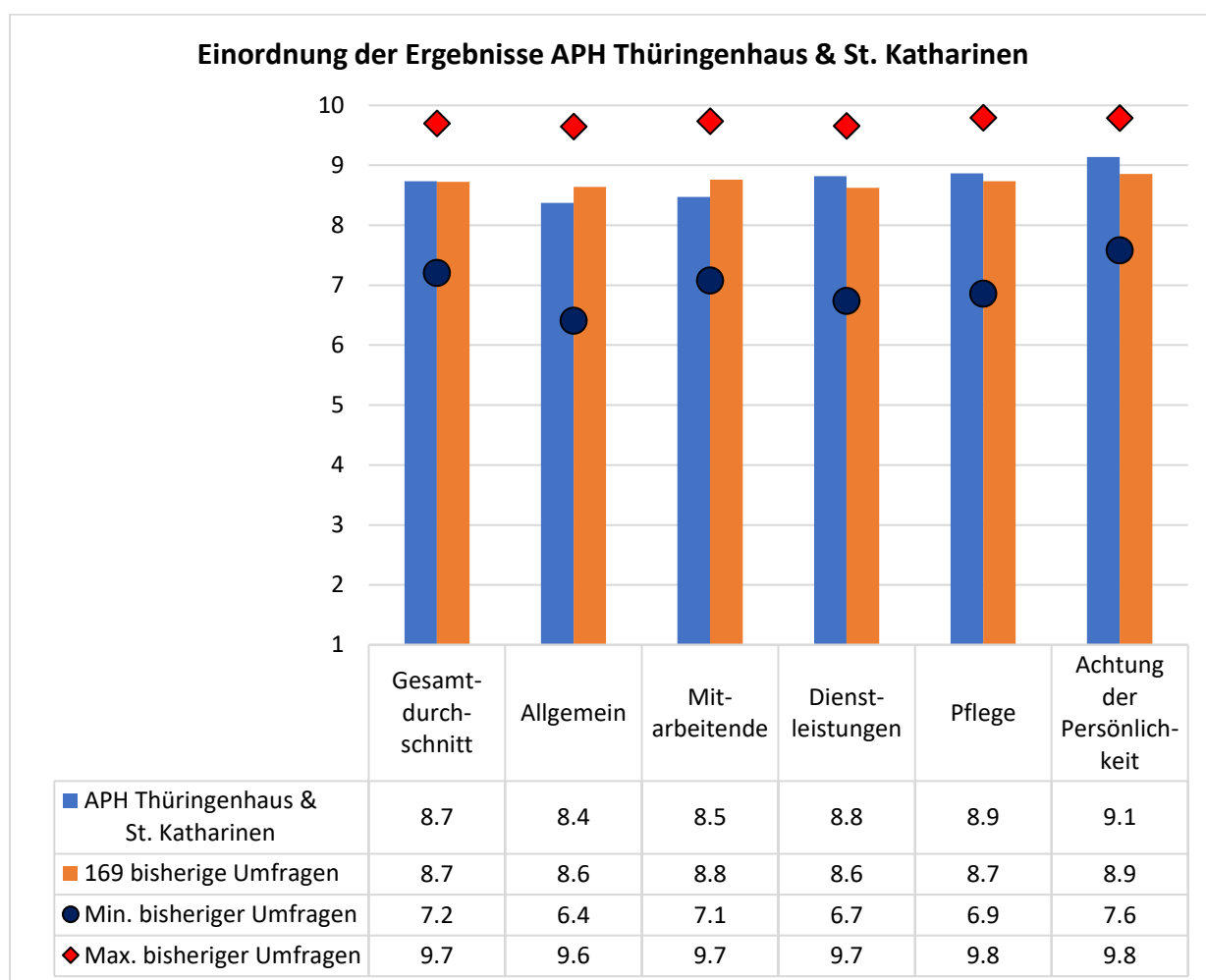
Die Fragebogen wurden wieder an die Verhältnisse des Alters- und Pflegeheims angepasst. Zusätzlich zum Ergebnis des Alters- und Pflegeheims Thüringenhaus & St. Katharinen im Jahr 2022 (blauer Balken) sind die Ergebnisse aller 169 zuvor von der terzStiftung ausgeführten Umfragen unter Bewohnenden von Altersinstitutionen (orangener Balken) eingetragen.

Im Bericht werden für jede Fragengruppe die wichtigsten Ergebnisse in Textform vorgestellt, bevor die grafische Darstellung der Ergebnisse erfolgt. Nach den sechs Fragengruppen zeigen wir die Antworten auf die Frage nach den wichtigsten Punkten im Fragebogen. Daran schliesst sich die Grafik zur Weiterempfehlung mit den Begründungen an. Darauf folgen die soziodemografischen Daten, die den Anhang bilden.

Bei einigen Fragen ist vermerkt, dass die Teilnehmenden sehr unterschiedlicher Auffassung waren. Das zeigt sich darin, dass einige von ihnen sehr wenige und andere deutlich mehr Punkte vergeben haben. Wir sprechen dann von „Standardabweichung“: Die Standardabweichung ist die durchschnittliche Entfernung aller vergebenen Zahlen vom Durchschnitt aller Zahlen. Wenn der Durchschnitt dadurch zustande kommt, dass häufig dieselbe Zahl angekreuzt wurde, dann gibt es eine geringe Standardabweichung. Wenn der Durchschnitt das Resultat niedrigerer und höherer Zahlen ist, dann kann es eine höhere Standardabweichung geben.

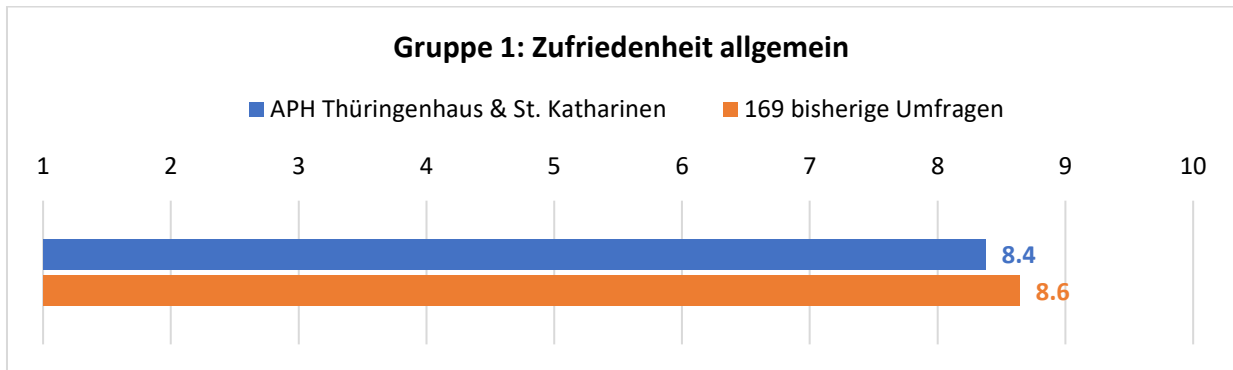
## Gesamtdurchschnitt

Insgesamt 24 von 30 vorgesehenen Bewohnenden nahmen an der Umfrage teil. Die terzStiftung vergibt ein Label ab 50 Prozent Beteiligung an einer Umfrage. Zur Beteiligung gibt es keine Grafik mit benchmark, weil es sich um eine gemischte Befragung (schriftlich sowie mittels persönlicher Interviews) handelte. Es wurden 8 Bewohnende von einer besonders geschulten Mitarbeiterin der terzStiftung persönlich interviewt. Geplant war, 10 Personen mündlich zu befragen, eine Bewohnende hat das Interview abgelehnt und bei einer Person war ein Interview nicht möglich. 16 Personen haben die Fragebogen eigenhändig schriftlich ausgefüllt. Der gute Gesamtdurchschnitt von 8.7 liegt auf demselben Niveau wie sämtliche bisherigen 169 Befragungen.



## Zufriedenheit allgemein

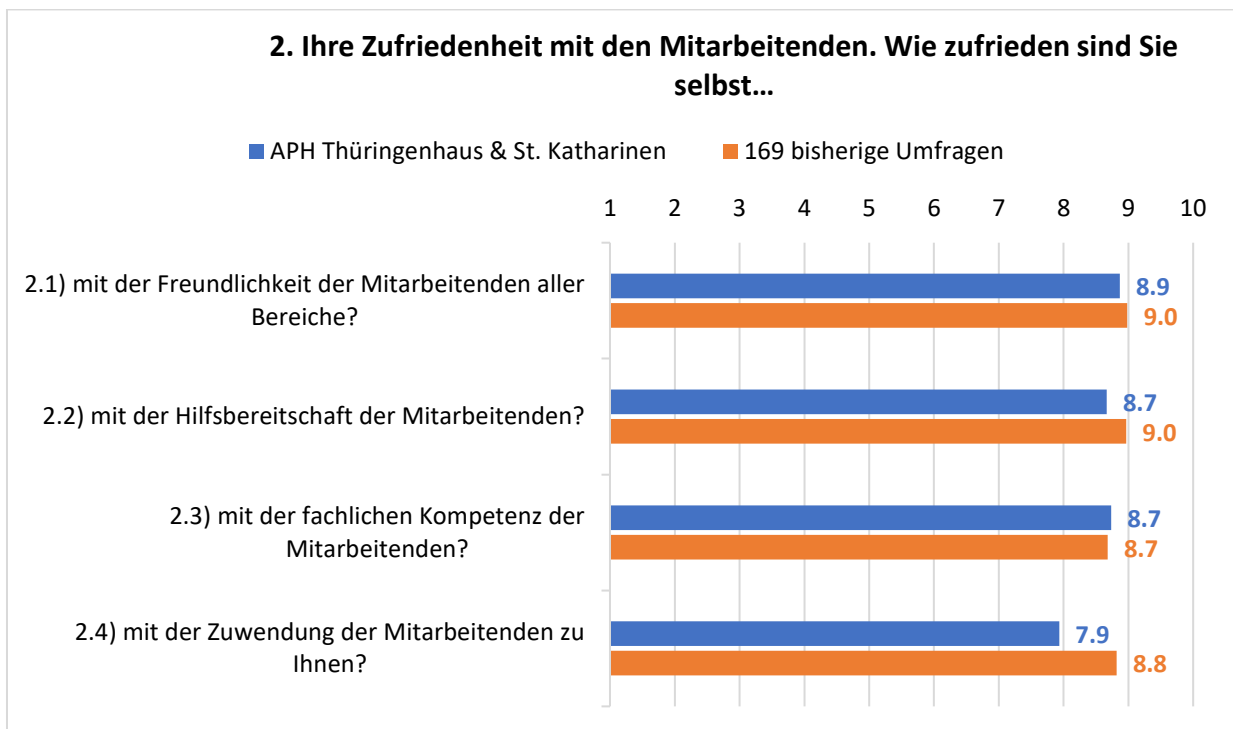
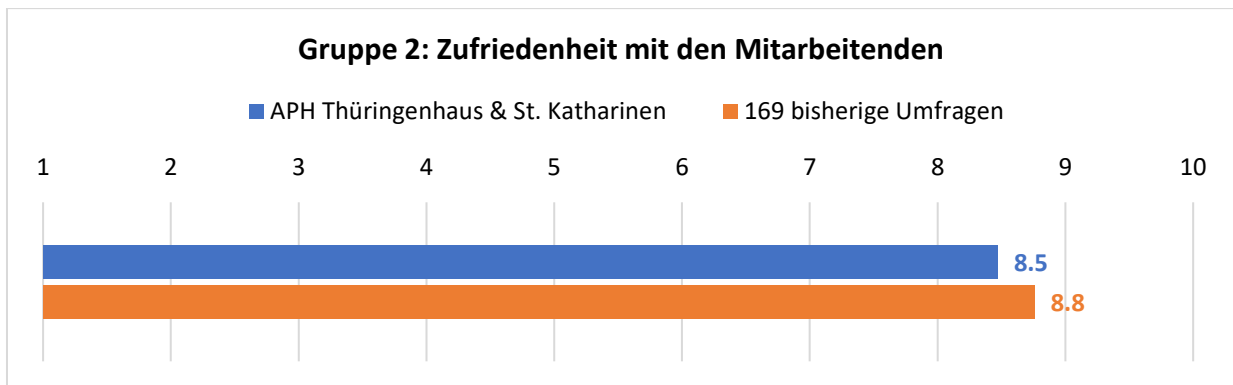
Hoch zufrieden sind die teilnehmenden Bewohnenden mit der Dienstleistungsqualität insgesamt und liegen damit nur knapp unter dem hohen Durchschnitt aller bisherigen 169 Befragungen. Mit der Wohnlichkeit ihres Zimmers und im Thüringenhaus & St. Katharinen sind sie auch hoch zufrieden. Auch mit der Vermittlung der wichtigen Informationen sind sie hoch zufrieden. Mit der Respektierung und der Berücksichtigung ihrer Wünsche sind die teilnehmenden Bewohnenden ebenfalls hoch zufrieden.

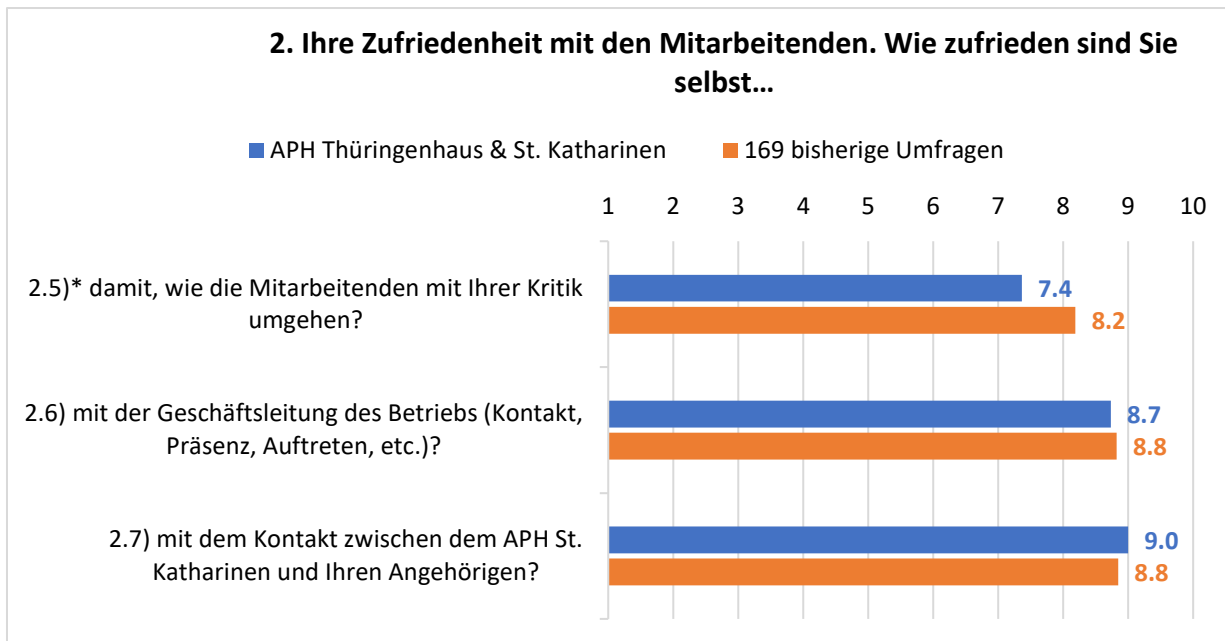


## Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden

Hoch zufrieden sind die Teilnehmenden mit den Mitarbeitenden. Mit der Freundlichkeit der Mitarbeitenden sind die teilnehmenden Bewohnenden sehr hoch zufrieden. Auch mit der Zuwendung der Mitarbeitenden zu ihnen sind sie zufrieden. Den Mitarbeitenden wird eine gute Fachkompetenz zugeschrieben mit der Einschränkung, dass hier Abweichungen vom Standard vorliegen. Die Frage 2.5 nach der Kritikfähigkeit der Mitarbeitenden wurde nur von zwei Drittel der Befragten beantwortet mit einer hohen Standardabweichung. Diejenigen, die sich hier geäußert haben, sind gerade so zufrieden mit 7.4 Punkten.

Hoch zufrieden und nur knapp unterhalb des Benchmarks schätzen die teilnehmenden Bewohnenden das Auftreten und die Präsenz der Geschäftsleitung ein. Hervorzuheben ist auch die sehr hohe Zufriedenheit mit dem Kontakt des Thüringenhaus & St. Katharinen mit den Angehörigen. Der ausgezeichnete Wert von 9.0 liegt oberhalb vom Benchmark und deutet auf eine gute Angehörigenarbeit hin.





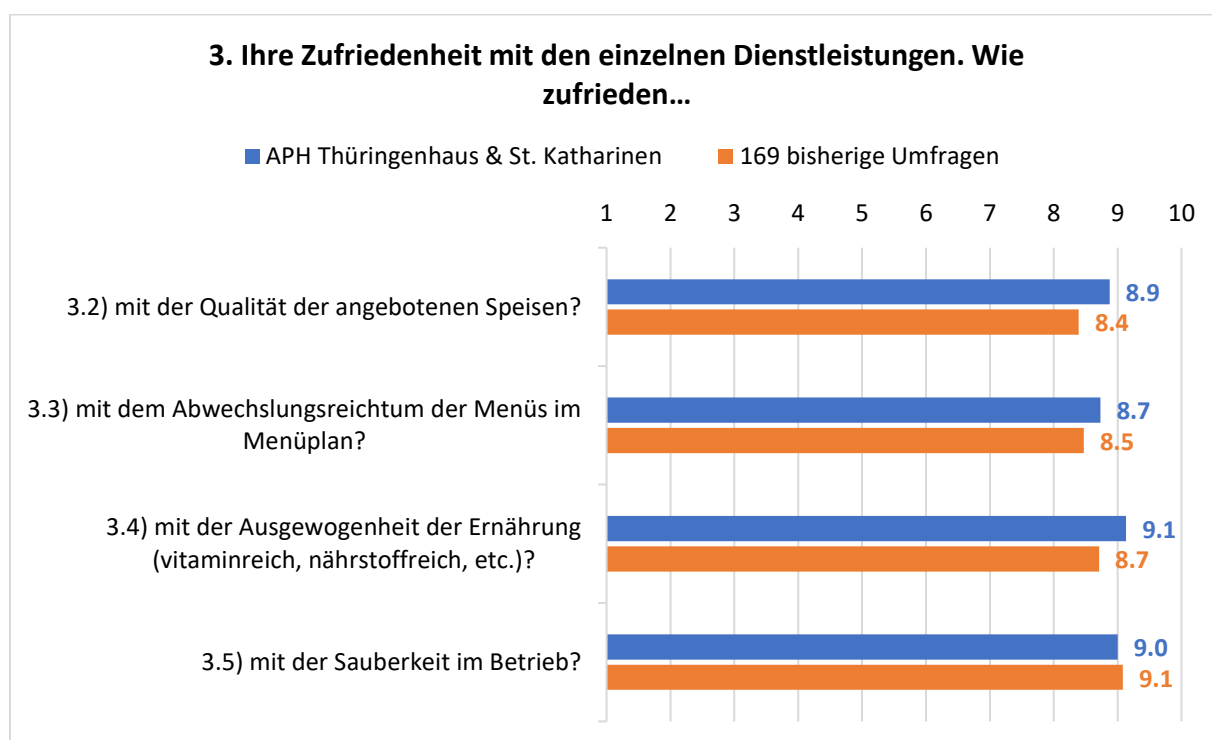
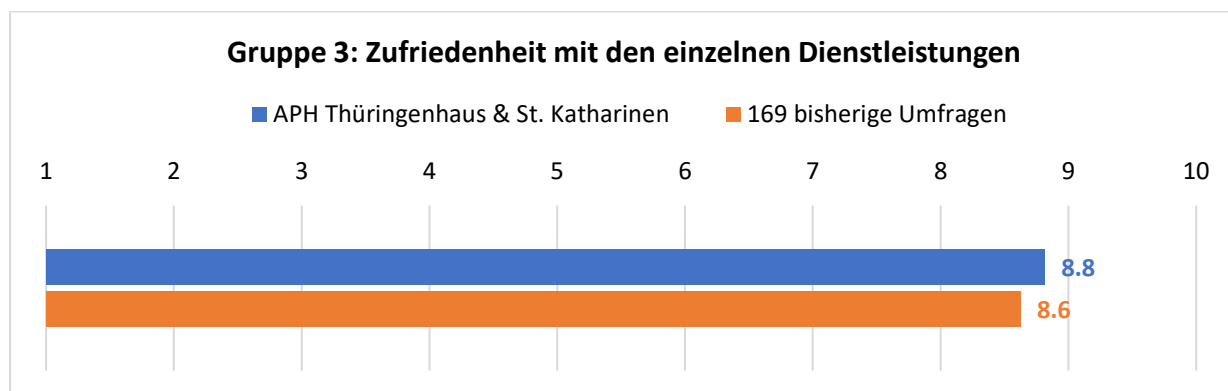
\*Frage 2.5) nur von 2/3 der Befragten beantwortet

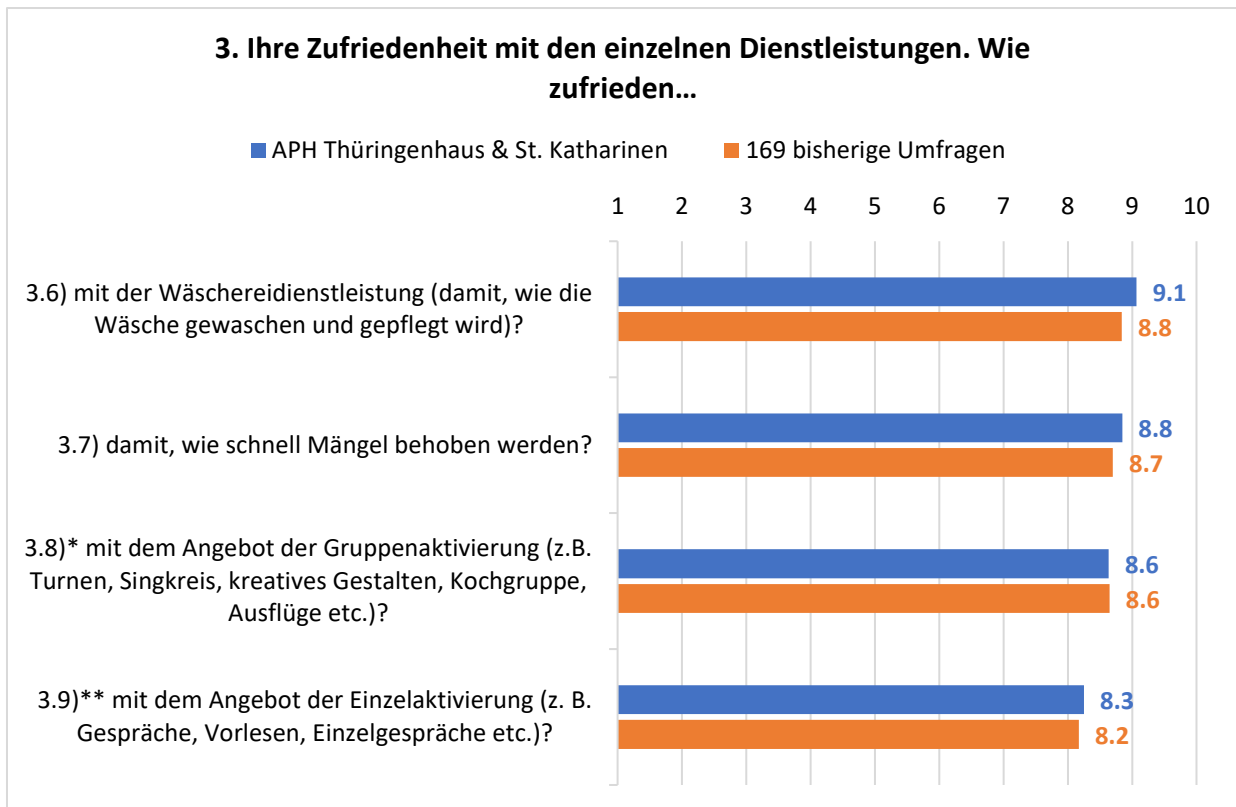


## Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen

Mit der Dienstleistungsqualität sind die teilnehmenden Bewohnenden hoch zufrieden, was die 8.8 Punkte belegen, und sie liegen mit ihren Antworten über den Durchschnitt aller bisherigen 169 Befragungen. Bei allen Aspekten der Ernährung – Auswahl, Qualität, Ausgewogenheit und Abwechslungsreichtum – liegen die Punktezahlen über dem hohen Niveau des Durchschnitts aller bisherigen Umfragen und die Bewohnenden sind zum Teil sehr hoch zufrieden, auch wenn es einige Standardabweichungen gibt. In der Begleitung, Betreuung und Pflege von alten Menschen zu Hause oder in Institutionen nimmt das Essen eine Schlüsselfunktion ein, und im Thüringenhaus & St. Katharinen liegt offensichtlich ein hohes Niveau der Care Gastronomie vor. Die Frage nach der Auswahl bei den einzelnen Mahlzeiten (3.1) haben wir auf Wunsch der Geschäftsleitung hier nicht gestellt.

Für gewöhnlich bewerten Bewohnende von Altersinstitutionen die Sauberkeit in den Gemeinschaftsräumen und auch in ihren Zimmern sehr hoch. Das ist hier auch der Fall mit der zu berücksichtigenden Standardabweichung. Mit dem Angebot der Einzel- und Gruppenaktivierung sind die Bewohnenden hoch zufrieden, auch wenn nicht alle Umfrageteilnehmenden diese Fragen beantwortet haben.



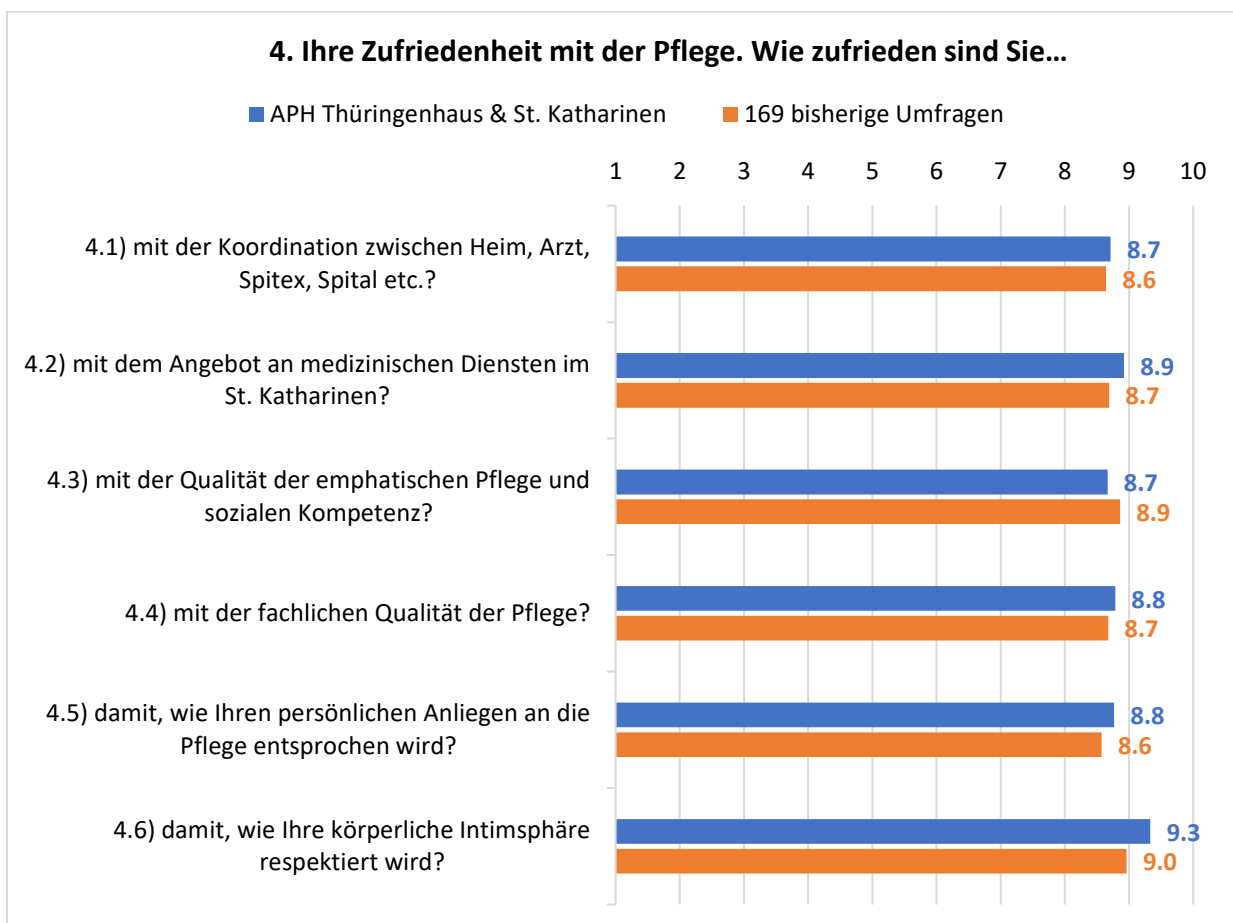
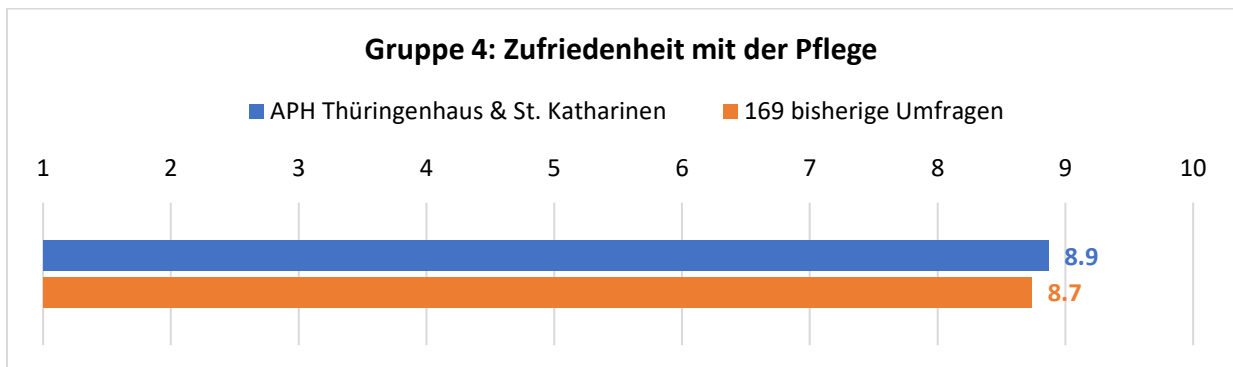


\*Frage 3.8 nur von 2/3 der Befragten beantwortet

\*\*Frage 3.9 nur von 3/4 der Befragten beantwortet

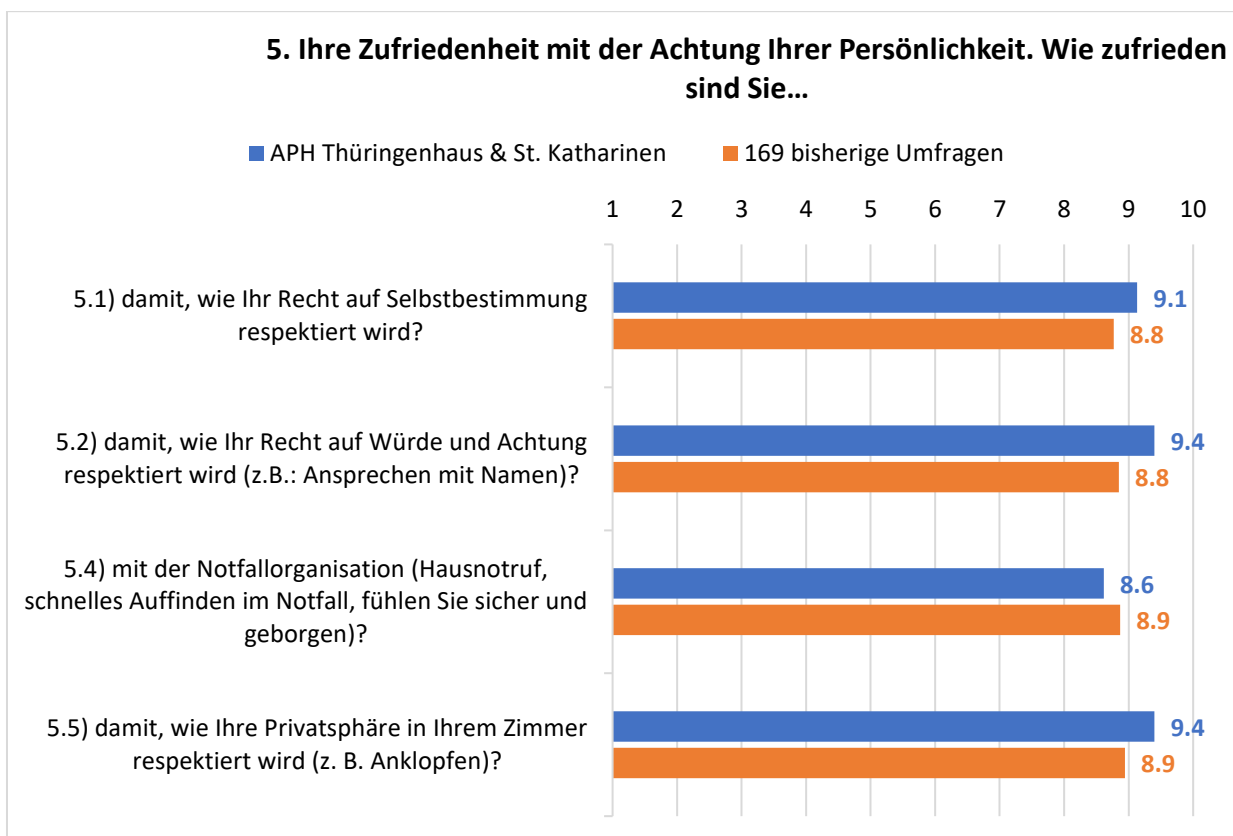
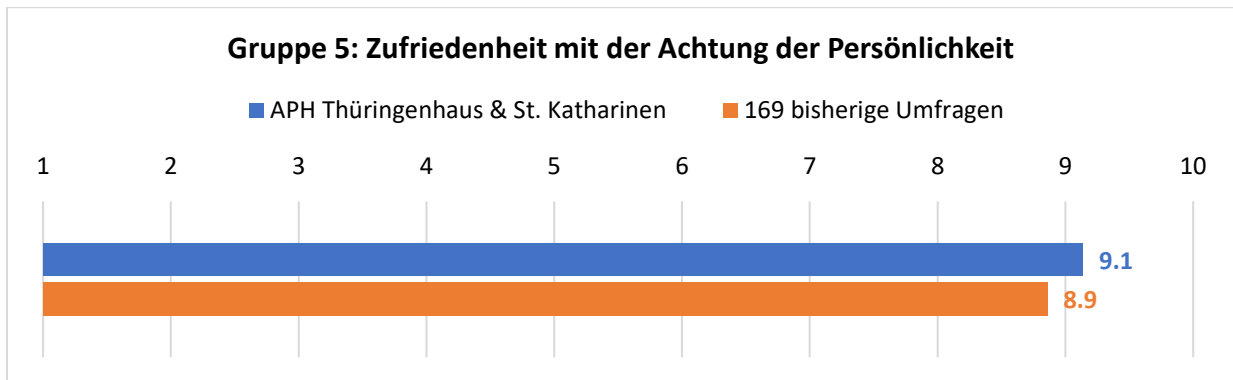
## Zufriedenheit mit der Pflege

Mit der Pflege sind die teilnehmenden Bewohnenden sehr hoch zufrieden und liegen damit mit ihren Beurteilungen über dem hohen Durchschnitt aller bisherigen Befragungen. Hervorzuheben sind die hoch bis sehr hoch zufriedenen Bewertungen bei der empathischen Pflege, sozialen Kompetenz und fachlichen Qualität der Pflege und für den Respekt im Umgang mit der körperlichen Intimsphäre.



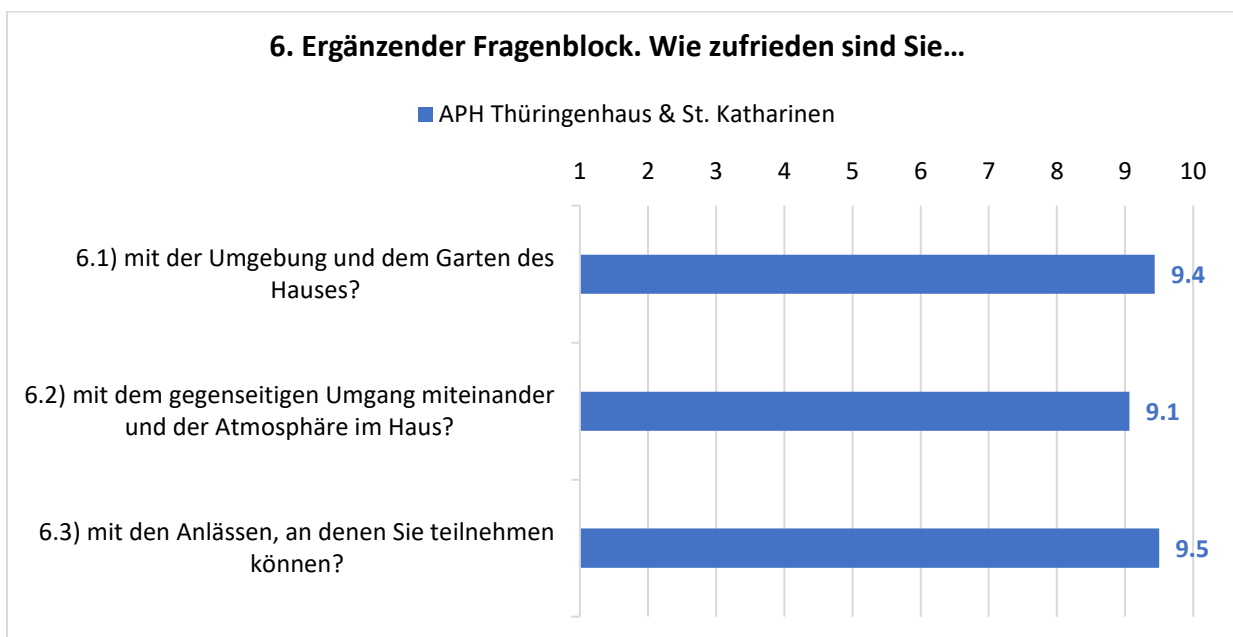
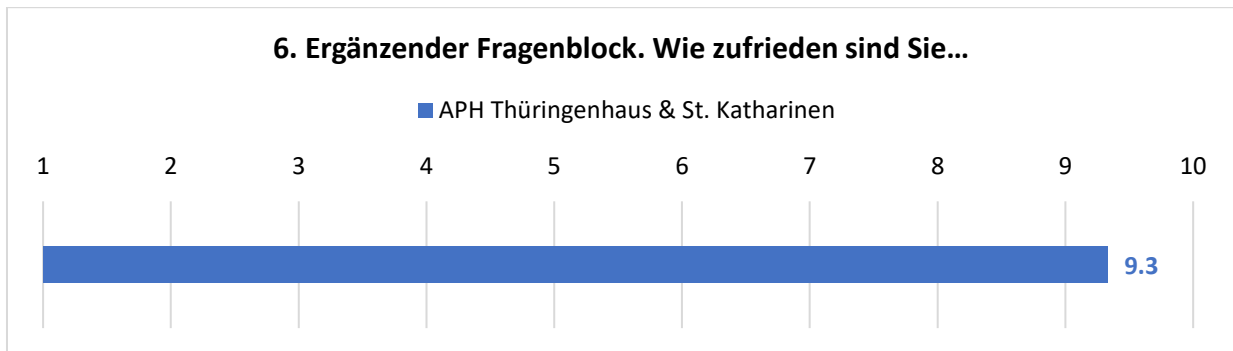
## Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit

Mit der Respektierung ihrer Rechte auf Selbstbestimmung sowie auf Würde und Achtung sind die teilnehmenden Bewohnenden sehr hoch zufrieden mit 9.1 Punkten. Ein ausgezeichneter Wert. Ähnliches gilt für die Rücksicht auf die Privatsphäre. Mit der Bewertung des Sicherheitsgefühls bzw. mit der Notfallorganisation sind die Bewohnenden hoch zufrieden. Ihre Bewertung liegt nur knapp unter dem hohen Durchschnitt von 8.9. Hier liegt aber eine Standardabweichung vor, die es zu berücksichtigen gilt.



## Ergänzender Fragenblock

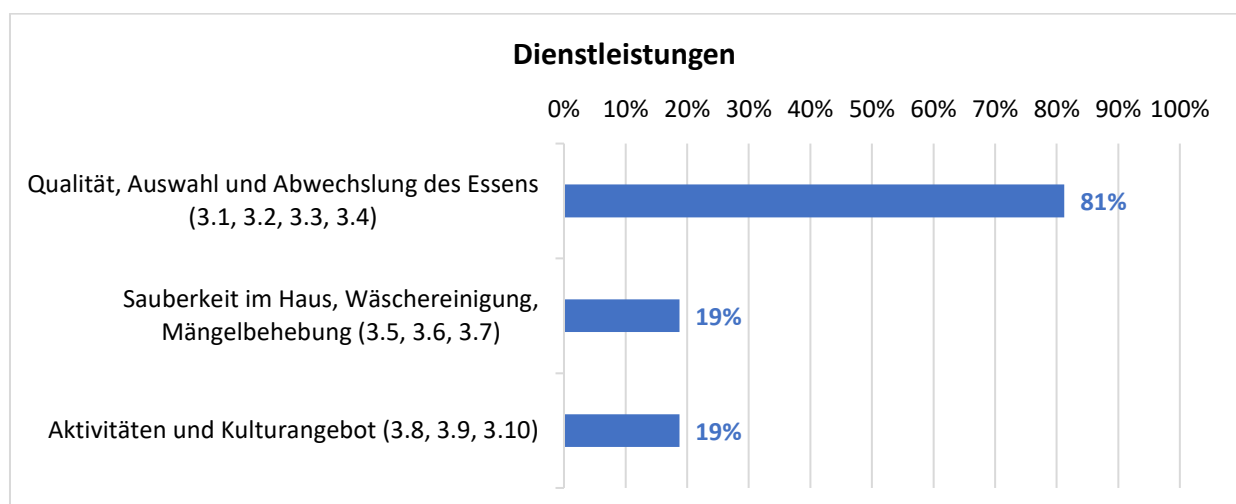
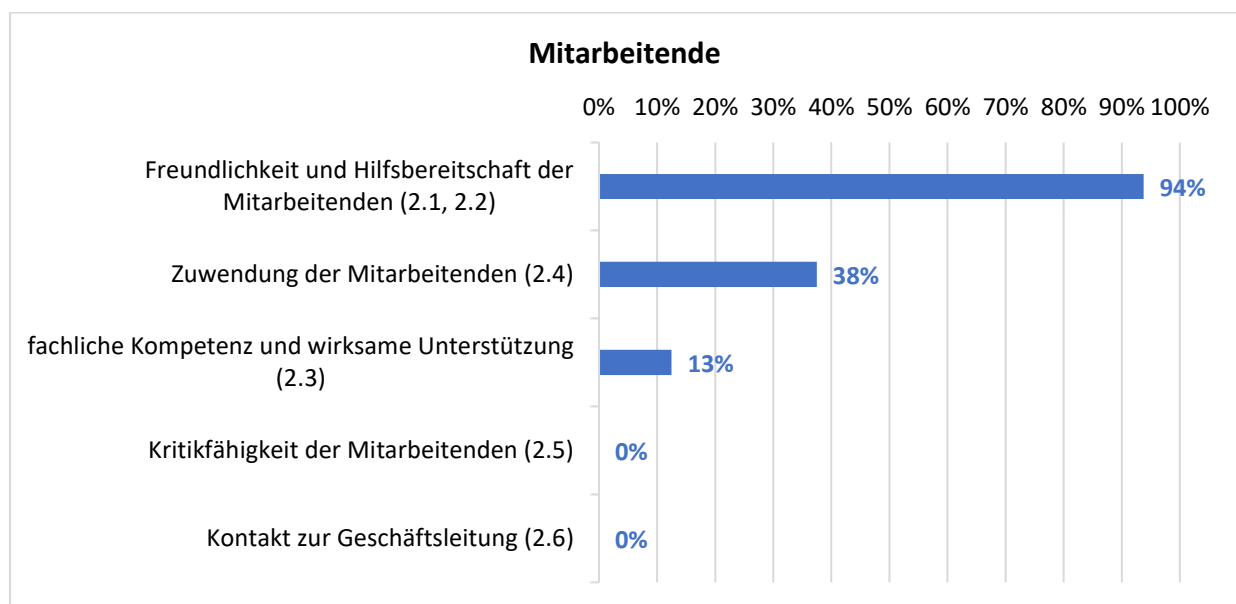
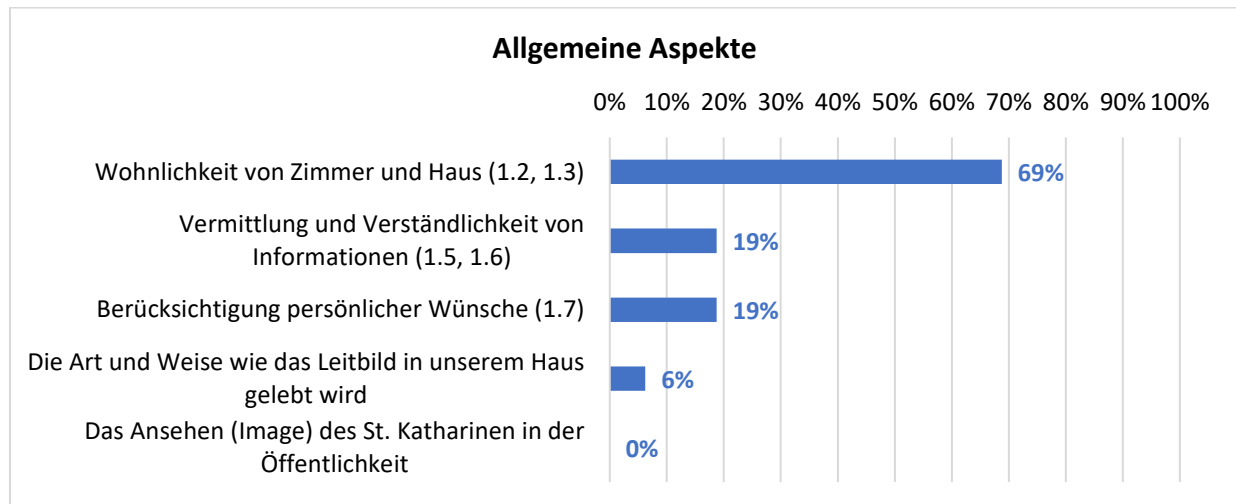
Hier handelt es sich um Fragen, welche wir auf Wunsch des Thüringenhaus & St. Katharinen zusätzlich aufgenommen haben. Die Gesamt-Punktzahl von 9.3 ist sehr hoch zufriedenstellend. Sehr hoch zufrieden sind die teilnehmenden Bewohnenden mit der Umgebung des Hauses und mit dem Garten, mit der Atmosphäre im Haus und mit den Anlässen. Letzteres wurde nur von drei Viertel der Befragten beantwortet.

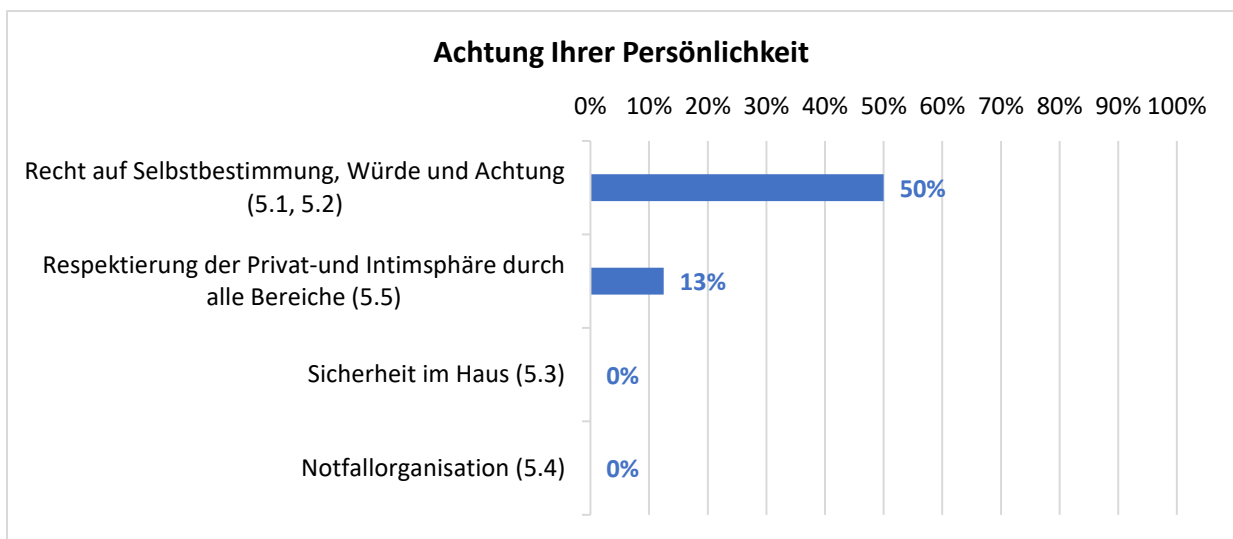
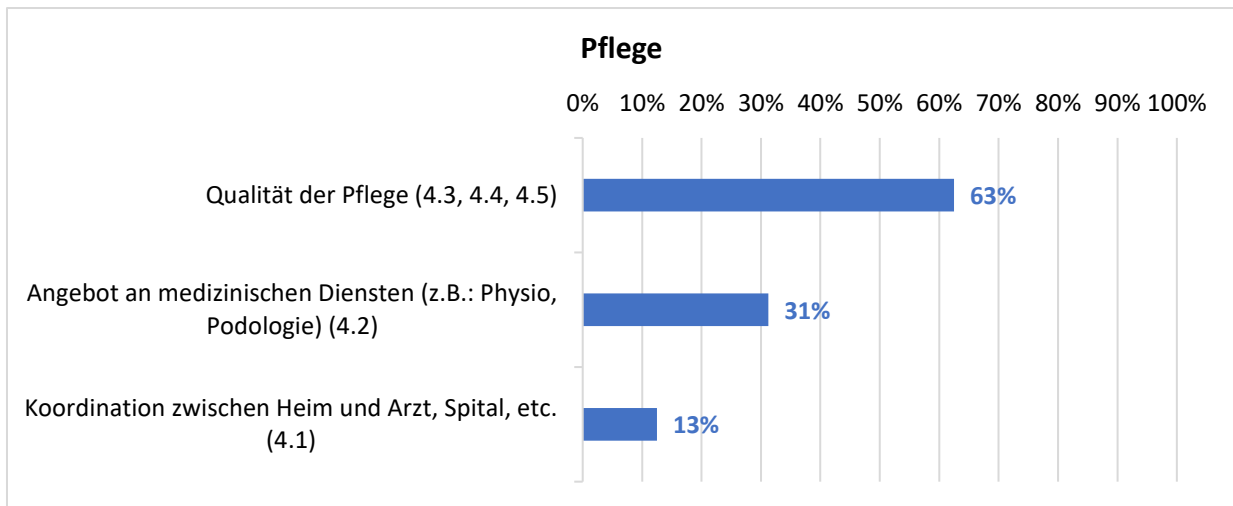


Frage 6.3) nur von 3/4 der Befragten beantwortet

## Was sind für Sie die wichtigsten Punkte in diesem Fragebogen?

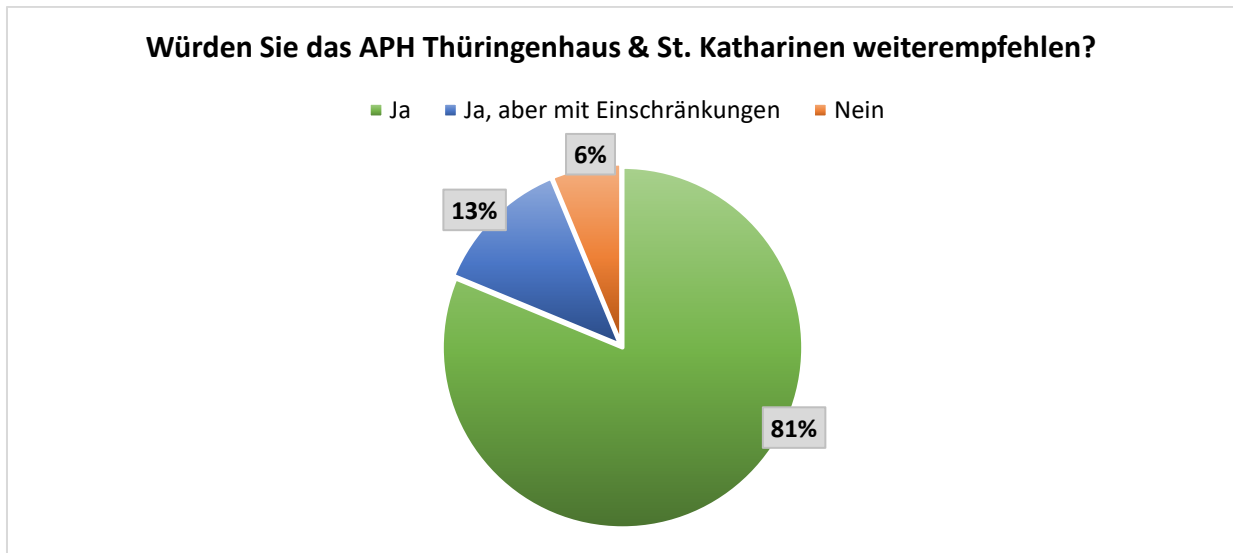
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden sowie die Wohnlichkeit des Hauses sind den Teilnehmenden die wichtigsten Aspekte in diesem Fragebogen. Die Qualität des Essens nehmen die Teilnehmenden wichtiger als die Qualität der Pflege.





## Weiterempfehlung

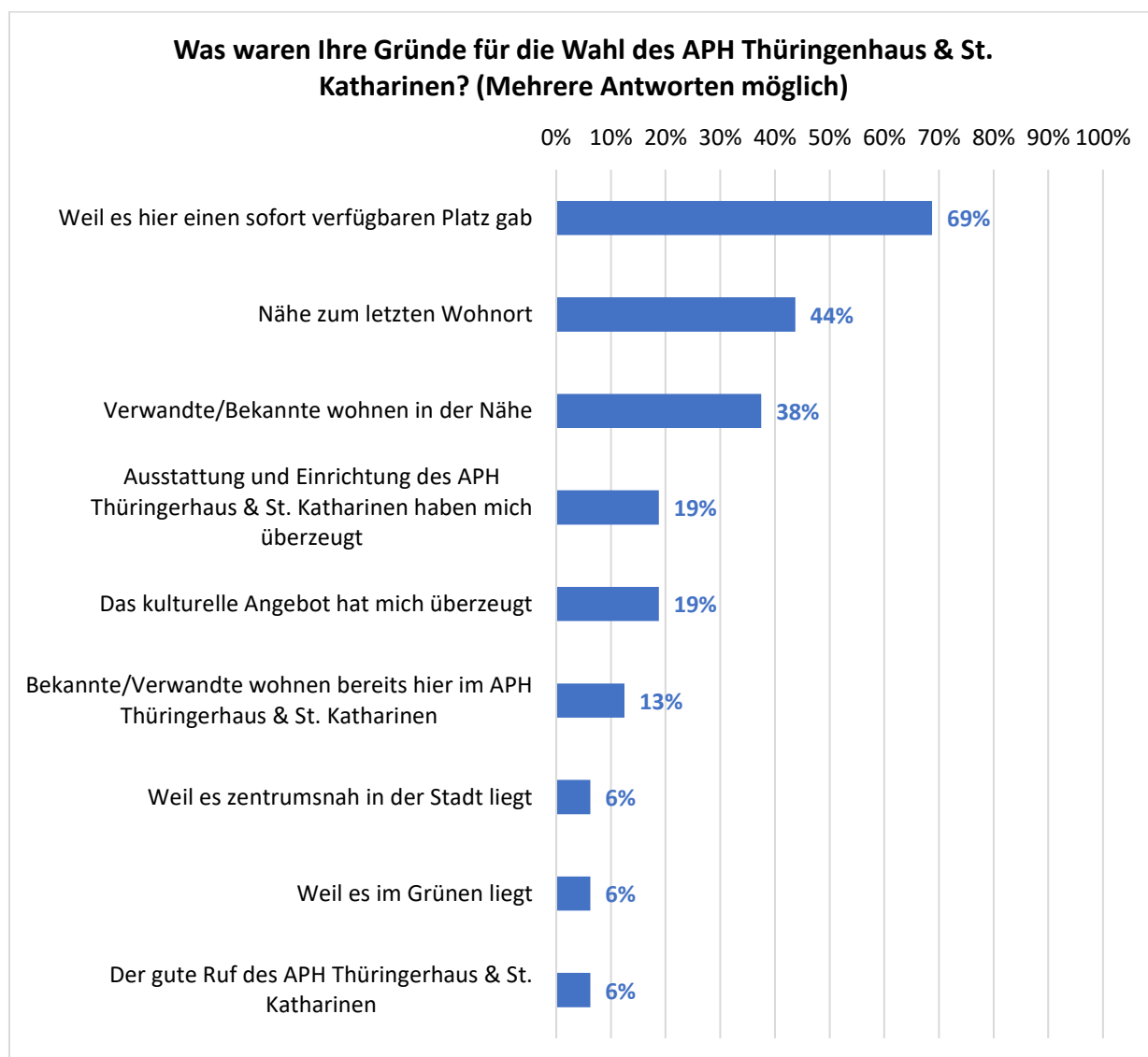
94 Prozent der Bewohnenden würden das Thüringenhaus & St. Katharinen weiterempfehlen, davon 13 Prozent mit Einschränkungen, und 6 Prozent antworten mit Nein.





## Gründe für die Wahl des APH Thüringenhaus & St. Katharinen

Die sofortige Verfügbarkeit, die Nähe zum letzten Wohnort und dass Verwandte/Bekannte in der Nähe wohnen sind die wichtigsten Gründe für die Wahl des APH Thüringenhaus & St. Katharinen.



### Schlussbemerkungen

Das gesamte Team mit der Geschäftsleitung kann stolz sein auf die guten weit über dem Label-Niveau von 7.0 Punkten liegenden Bewertungen der Bewohnenden, auch angesichts des zurückliegenden Brandes im Thüringenhaus.

### Wir gratulieren zum terzLabel

Es ist uns eine Freude und Ehre, dem Alters- und Pflegeheim Thüringenhaus & St. Katharinen im Auftrag der Bewohnenden das terzLabel überreichen zu dürfen. Wir beglückwünschen die Leitung und das Mitarbeiterteam zu diesem wertschätzenden Ergebnis von 8.7 Punkten und wünschen, dass Ihnen diese gute Bewertung Kraft verleiht, den eingeschlagenen Erfolgskurs fortzusetzen.

Berlingen, 21.12.2022



Anita Flossdorf, Projektmanagement



Dr. Thomas Meyer, Leiter Wissenschaft

## Anhang: Soziodemografische Daten

