

# Bewohner/innenbefragung 2016 im Alterszentrum Hofmatt, Weggis

## Ausgangslage

Im Jahr 2011 wurden erstmals die Bewohnenden im Alterszentrum Hofmatt systematisch nach ihrer Zufriedenheit mit dem Leben in der Hofmatt und nach ihrem Wohlbefinden befragt. Bewohnende, die einem einfachen Gespräch folgen können, wurden von erfahrenen Interviewerinnen mittels eines standardisierten Leitfadens interviewt. Diese Befragung wurde im April 2016 wiederholt. 27 Bewohnende nahmen an einem Interview teil.

Um die Anonymität der Teilnehmenden zu gewährleisten und so ehrliche Antworten zu erhalten, wurde dieser Auftrag an die neutrale Firma QUALIS evaluation GmbH vergeben. Dieses Vorgehen hat zudem den Vorteil, dass die erreichten Ergebnisse mit über 20 weiteren Altersinstitutionen ähnlicher Grösse verglichen werden können. Dieser externe Vergleich erleichtert das Erkennen der eigenen Stärken und Verbesserungspotenziale.

Im Interview wurden die Bewohnenden in getrennten Fragen sowohl nach positiven wie auch nach negativen Einschätzungen oder Erfahrungen mit verschiedenen Aspekten des Lebens im AZ Hofmatt befragt. Die Fragen sind jeweils vorgegeben, die Bewohnenden antworten dagegen in ihren eigenen Worten. So erwähnen sie diejenigen Punkte, die ihnen am wichtigsten sind.

## Die Ergebnisse

Das AZ Hofmatt erhält Bestnoten von seinen Bewohnenden, im Gesamturteil schneidet es sehr gut ab. Mit einer Ausnahme beurteilen die Bewohnenden alle Bereiche überdurchschnittlich, zum Teil sogar klar überdurchschnittlich.

Besonders erwähnt werden soll, dass in folgenden vier Bereichen das AZ Hofmatt den besten Wert

aller Institutionen erreicht: Pflege/Betreuung, Essen, Zimmer/Privatsphäre sowie Mitbewohnende.

Die untenstehende Grafik zeigt alle abgefragten Bereiche und die dazugehörigen Resultate. Die grünen Säulen stellen die Werte des AZ Hofmatt dar, die grauen den Durchschnitt der anderen Altersinstitutionen. Die beiden Punkte zeigen den besten resp. den tiefsten gemessenen Wert einer Altersinstitution. Eine hohe Säule bedeutet ein gutes Resultat.

## Unterschiede zwischen Bewohnenden mit guter und schwacher Gesundheit

Um die Resultate zu vertiefen, wurden die Bewohnenden in zwei Gruppen eingeteilt. Das Kriterium ist ihre Einschätzung der persönlichen Gesundheit. Diese Information stammt aus dem Interview und ist somit subjektiv. Die Personen mit schwacher Gesundheit urteilen in allen Institutionen kritischer.

Das trifft auch auf das AZ Hofmatt zu, jedoch erreicht es im Vergleich mit den anderen Altersinstitutionen bei beiden Gruppen deutlich überdurchschnittliche Werte. Erfreulich ist, dass die Bewohnenden mit schwacher Gesundheit, die möglicherweise mehr Pflege und Zuwendung benötigen, im externen Vergleich zufriedener sind und zudem bei der Betreuung/Pflege das beste Ergebnis erreichen.

## Veränderungen seit der letzten Messung

Der Vergleich der diesjährigen Resultate mit denjenigen von 2011 zeigen die Veränderungen. Die Gesamtzufriedenheit nahm in diesem Zeitraum deutlich zu. Besonders deutlich trifft das auf die Themen Pflege/Betreuung, Essen und Zimmer/Privatsphäre zu. Trennt man die Bewohnenden wieder an-

hand ihres Gesundheitszustands in die erwähnten beiden Gruppen, zeigt sich ein ähnliches Bild. Besonders zu erwähnen ist, dass sich die Pflege und Betreuung im Urteil der Bewohnenden mit schwacher Gesundheit sehr klar verbessert hat.

## Fazit

Einige Originalzitate aus den Interviews sollen die hier aufgeführten Ergebnisse verdeutlichen:

## Positive Antworten zur Pflege und Betreuung:

- Ich könnte keine nennen, die mal mürrisch wäre.
- Sie sind sehr nett und zuvorkommend. Sie sind sehr grosszügig.
- Sie haben Verständnis und sie machen alles diskret und natürlich.
- Wenn man einen Wunsch hat, kann man es sagen. Sie versuchen es dann, wenn möglich, zu erfüllen.

## Positive Antworten zum Thema Essen:

- Die wissen, dass ich keinen Fisch esse. Ich bekomme dann etwas anderes.

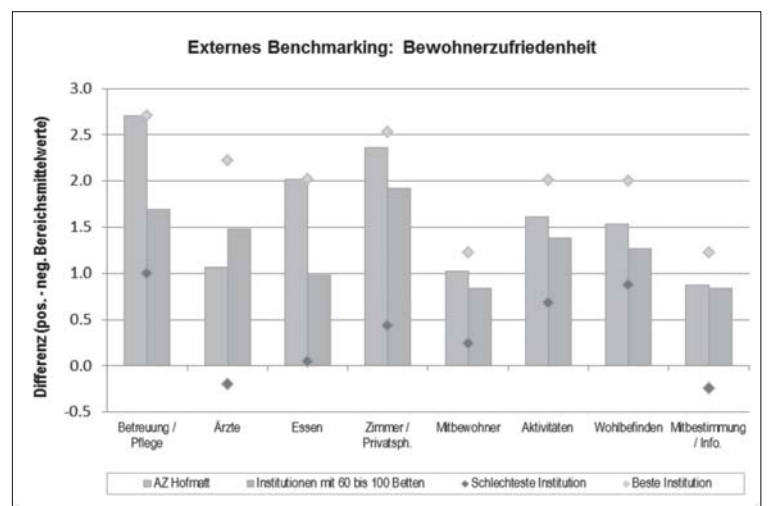
- Die Auswahl ist gross. Wir haben immer verschiedene Früchte.
- Das Essen ist super. Es ist granatig.
- Das Servicepersonal tut mir alles zulieb.
- Die Essräume sind sehr schön und wohnlich.

## Positive Antworten zum Zimmer und zur Privatsphäre:

- Ich fühle mich wie im Paradiesli.
- Ich habe eine kleine Terrasse. Ich habe eine schöne Aussicht.
- Es ist schön eingerichtet. Es sind viele Sachen von mir, wo ich mich heimisch fühle.
- Es ist tiptopp sauber.

Das Alterszentrum Hofmatt erhält von seinen Bewohnenden sehr gute Noten. Die Bewohnenden spüren, dass sich das Personal Mühe gibt, sie kompetent und einfühlsam zu betreuen. Um es in den Worten einer Interviewteilnehmerin zu sagen: «Ich fühle mich einfach wohl hier in der Hofmatt. Besser als hier kann man es nirgendwo haben.»

Management summary erstellt durch QUALIS evaluation GmbH, im Juli 2016



Alterszentrum Hofmatt: Bewohnerzufriedenheit.

bucher III druckmedien ag

I VERLAG | GESTALTUNG | DRUCK

Dorfplatz 3, 6354 Vitznau  
Tel. 041 397 03 03  
www.bucherdruck.ch

Für massgeschneiderte  
Kundenberatung