

Modellprojekt „Alt sein – und nicht allein“ von SALUS e.V. und der Landdienste GmbH, Dötlingen

gefördert durch die Spitzenverbände der Pflegekassen
im Rahmen des
Modellprogramms zur Weiterentwicklung der Pflegeversicherung gemäß § 8 Abs. 3 SGB XI



Materialien - Band 4

Kundenzufriedenheit

Ergebnisse der Befragungen der WG-Mitglieder sowie
der Angehörigen und Berufsbetreuer 2005-2007
unter Einbezug von Teilergebnissen aus Mitarbeiterbefragungen

2007, 2. überarbeitete Auflage 2008



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
1 Methode.....	5
1.1 Untersuchungspopulationen	5
1.2 Fragebogenkonstruktion	6
1.3 Hinweis zur Auswertung	7
1.4 Hinweise zur Darstellung	8
2 Ergebnisse	9
2.1 Wer hat an der Befragung teilgenommen?	9
2.1.1 WG-Mitglieder	9
2.1.2 Angehörige und gesetzliche Betreuer	10
2.1.3 Mitarbeiterinnen	11
2.2 Gründe für den Einzug in die WG	12
2.3 Soziale Kontakte	13
2.3.1 Dichte des Netzwerks der WG-Mitglieder aus der Sicht der Angehörigen	13
2.3.2 Entfernung von der früheren Wohnung / Fahrzeit	14
2.4 Gesamtzufriedenheit	15
2.4.1 Gesamtzufriedenheit der Angehörigen	15
2.4.2 Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Kosten-Leistungsverhältnis	17
2.4.3 Anzeichen von Verärgerung	18
2.5 Unterkunft und Verpflegung	21
2.5.1 Privaträume	21
2.5.2 Gemeinschaftsräume	23
2.5.3 Umgebung des Hauses / Wohnumfeld	24
2.5.4 Hygienische Verhältnisse (Sauberkeit und Ordnung)	26
2.5.5 Speisenangebot	27
2.5.6 Zusammenfassung zum Bereich Unterkunft und Verpflegung	29
2.6 Pflegekonzep und Pflegequalität	30
2.6.1 Ist die Behandlung so wie gewünscht?	30
2.6.2 Respekt/Selbstbestimmung	31
2.6.3 Sicherheit	35
2.6.4 Geborgenheit	37
2.6.5 Zusammenfassung zum Bereich Pflegekonzep und Pflegequalität	39
2.7 Zeitdruck	40
2.7.1 Perspektive der Angehörigen und WG-Mitglieder	41
2.7.2 Perspektive der Mitarbeiterinnen	42
2.8 Kommunikation	43
2.8.1 Informationen geben durch die Mitarbeiterinnen der Landdienste GmbH	43
2.8.2 Informationen einholen durch Mitarbeiterinnen der Landdienste GmbH	47
2.8.3 Wünsche/Anforderungen und Beschwerden aktiv einholen	50
2.8.4 Anliegen und Anregungen der Angehörigen bzw. Betreuer aufgreifen	52
2.8.5 Qualität der Beratung	55
2.8.6 Zusammenfassung zum Themenkomplex „Kommunikation“	56
2.9 Mitspracherecht erwünscht	58
Erkenntnisse für weiterführende Studien	59
Verzeichnis der Tabellen	62

Verzeichnis der Abbildungen	64
Anhänge.....	66
A1. Fragebogen zur Befragung der Angehörigen/Betreuer	66
A2. Fragebogen zur Befragung der WG-Mitglieder	70
A3. Fragebogen zur Befragung der Mitarbeiterinnen	72

Einleitung

Den enormen Belastungen der Pflege eines demenzkranken Angehörigen sind auf Dauer nur relativ wenige Angehörige gewachsen. Also führt der Weg demenzkranker Menschen zumeist ins Pflegeheim. Allerdings gilt die Versorgung dieser großen Personengruppe in vielen herkömmlichen Pflegeheimen der 2. und 3. Generation als verbesserungswürdig. Vor diesem Hintergrund initiierte die Ambulante Pflege Landdienste, ein in Dötlingen/ Niedersachsen ansässiger Pflegedienst, Ende 2003 das Projekt „Alt sein – und nicht allein“. Bald wurde sie dabei unterstützt durch den gemeinnützigen Verein *Salus*. Gefördert im Rahmen des vom *VdAK* koordinierten Modellprogramms der Pflegekassen zur Weiterentwicklung der Pflegeversicherung gemäß § 8 Abs. 3 SGB XI konnten Ende 2004 zwei ambulant betreute Wohngemeinschaften im nordwestlichen Niedersachsen gegründet werden. Eine dritte WG etablierte sich zur Jahreswende 2006/2007.

Mit der *Materialienreihe* des Projekts „Alt sein – und nicht allein“ legen die Initiatoren umfänglich Rechenschaft ab über die Entwicklung des auf 4 Jahre angelegten Projekts. Im vorliegenden 4. *Materialien-Band* (Verfasser: Dr. Jörg Hallensleben) geht es um die Kundenzufriedenheit in Bezug auf die Pflege und Betreuungsleistungen. Der Projektbericht enthält die Ergebnisse der in den Jahren 2005, 2006 und 2007 durchgeführten Kundenbefragungen. Punktuell fließen auch Ergebnisse der gleichzeitig durchgeführten Mitarbeiterbefragungen mit ein (siehe zu den übrigen Ergebnissen der Mitarbeiterbefragungen *Materialien-Band 5*).

Befragt wurden – nach Möglichkeit - zwar auch die WG-Mitglieder selbst, die relevanteren Aussagen wurden allerdings von der Befragung der Angehörigen (bzw. der ggf. ersatzweise befragten Berufsbetreuer) erwartet. Eine Befragung kognitiv beeinträchtigter Menschen ist naturgemäß problematisch. Nur die weniger beeinträchtigten WG-Bewohner können auf Fragen zum eigenen Erleben adäquat Auskunft geben. Aus diesem Grund wurden die WG-Mitglieder nicht nur befragt sondern auch kontinuierlich beobachtet. Bei dieser *Fremdbeurteilung* kamen (und kommen) vor allem zwei Instrumente zum Einsatz: das *Dementia Care Mapping* (*Materialien-Band 3*) sowie die *NOSGER-Skala*.

In diesem Zusammenhang muss darauf hingewiesen werden, dass die untersuchten Populationen jeweils sehr klein waren. So bestand die Population der WG-Mitglieder aus (zuletzt) 23 Personen; entsprechend klein waren auch die Populationen der zu befragenden Angehörigen und Mitarbeiterinnen.

Für die untersuchten Populationen sind die Ergebnisse repräsentativ und gültig für die untersuchten Wohngemeinschaften. Eine Generalisierung bzw. Übertragung der Ergebnisse auf ambulant betreute Wohngemeinschaften schlechthin, wäre nicht zulässig. Dies ist auch der Grund, warum die Studie rein deskriptiv angelegt wurde. Auf der Basis der vorliegenden Studie können allerdings begründete Hypothesen formuliert werden, die in größer angelegten Studien zu überprüfen wären. Dies geschieht hier im Schlusskapitel.

Der Aufbau dieser Studie folgt im Übrigen der Gepflogenheit, erst über die Methode Rechenschaft abzulegen (*Kapitel 1*) und anschließend die Ergebnisse vorzustellen (*Kapitel 2*).

Hinweis: Zur besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtsneutrale Schreibweise mit Schrägstrichen oder großem „i“ (Innen) verzichtet. Soweit lediglich die männliche Schreibweise (Bewohner) oder nur die weibliche Schreibweise (Mitarbeiterinnen) verwendet wird, ist das jeweils andere Geschlecht immer mit gemeint.

1 Methode

Die WG-Mitglieder wurden (soweit sie dazu kognitiv in der Lage waren) *mündlich* mit einem eigens entwickelten Fragebogen interviewt (s. Anhang 2). Parallel dazu wurden die Angehörigen befragt (bzw. ersatzweise die professionellen gesetzlichen Betreuer) – allerdings nicht mündlich, sondern schriftlich und zudem mit einem wesentlich umfangreicheren Instrument. Ebenfalls befragt wurden die Mitarbeiterinnen. Soweit einige Fragen aus diesem Instrument analog zu Fragen aus der Kundenbefragung formuliert waren, werden diese Ergebnisse im vorliegenden Bericht referiert.

1.1 Untersuchungspopulationen

Befragung der WG-Mitglieder

Die Untersuchungspopulation ist nicht sehr groß. In 2006 lebten in den 3 Wohngemeinschaften zusammen „nur“ 23 Personen, Ende 2007 mit Vollbelegung der Wohngemeinschaften waren es 29 Personen. Zwei Wohngemeinschaften bieten Platz für je 10 Bewohner und eine Wohngemeinschaft für 9 Bewohner. In der zur Jahreswende 2006/2007 eingerichteten WG in Wildeshausen lebten zum Befragungszeitpunkt Juli 2007 allerdings erst 5 Personen.

Zudem waren und sind, krankheitsbedingt, nicht alle Bewohner in der Lage adäquat Auskunft zu geben. Aus der Erhebung auszuschließen waren von vornherein Personen, die ausweislich der aktuellen Beobachtungsergebnisse (MMST, NOSGER) kognitiv zu stark beeinträchtigt sind. Bezüglich der Tagesform sollte die Meinung der betreuenden Pflegefachkraft eingeholt werden. In Zweifelsfällen sollte grundsätzlich ein Interviewversuch unternommen werden.

Bei der Befragungsrunde 2007 konnten von den 23 potenziell zu Befragenden lediglich 14 überhaupt in die Untersuchung einbezogen werden. Da bei den Erhebungen in den Vorjahren bereits die Basis kleiner war (schließlich gab es die WG in Wildeshausen noch nicht), war die Grundgesamtheit hier noch kleiner. Angesichts dessen versteht es sich von selbst, dass alle Befragungen als Vollerhebungen geplant wurden.

Befragung der Angehörigen und gesetzlichen Betreuer

Einbezogen in die Untersuchung wurden die jeweiligen externen Hauptbezugspersonen für jedes WG-Mitglied (pro WG-Mitglied eine Person). Die externe Hauptbezugsperson ist in der Pflegedokumentation als 1. Ansprechpartnerin kenntlich gemacht. In der Regel handelt es sich dabei um einen Angehörigen, es kommt aber auch vor, dass ein gesetzlicher Betreuer diese Rolle einnimmt.

Auch wenn die Sichtweise professioneller Betreuer sicherlich eine andere ist als diejenige leiblicher Angehöriger, wurde hier zumeist darauf verzichtet, zwischen Angehörigen und ein gesetzlicher Betreuer zu differenzieren. Hauptgrund hierfür ist, dass die Zahl der Berufsbetreuer sehr klein ist (im Zeitverlauf schwankend zwischen 1 und 5).

Die Grundgesamtheit der Angehörigen/Betreuer ergibt sich in erster Annäherung aus der Anzahl der WG-Mitglieder – Anfang 2007 also 23. Allerdings betreute ein Berufsbetreuer 2 WG-Mitglieder – dadurch minderte sich die Grundgesamtheit auf 22 Personen. Auch hier war die Gesamtpopulation mithin so klein, dass die Befragung als Vollerhebung geplant wurde.

Mitarbeiterbefragung

Auch hier war die Gesamtpopulation klein (in 2007 z.B. 25), so dass die Befragung als Vollerhebung geplant wurde. In die Erhebung einbezogen wurden auch Pflegekräfte, die nur vorübergehend in der WG arbeiten, d.h.

- Altenpflegeschülerinnen,
- Praktikanten und

- Zivildienstleistende.

Nicht als Mitarbeiterinnen verstanden werden hier ehrenamtlich tätige Personen.

1.2 Fragebogenkonstruktion

Themen

Bei den *WG-Mitgliedern* beschränkte sich die Befragung auf direkt erfahrbare Aspekte des WG-Lebens aus den Bereichen:

- Qualität der Pflege und Betreuung
- Unterkunft und Verpflegung

Bei den *Angehörigen/Betreuern* interessierten uns zusätzlich zu diesen beiden Themenkomplexen Fragen aus dem Bereich *Kommunikation*, wie:

- Fühlen sie sich hinreichend informiert?
- Werden die von Ihnen übermittelten Informationen berücksichtigt?
- Wie beurteilen Sie die Qualität der Informationen bzw. der Beratung?
- Wünschen sie sich ein Mitspracherecht bei der Pflege?

Der Fragebogen, den die Mitarbeiterinnen beantworten enthielt darüber hinaus – natürlich – auch und vor allem Fragen zur Zufriedenheit mit den Arbeitsinhalten, mit der Bezahlung, dem Team, der Arbeitsorganisation etc. – die Ergebnisse dieses Teils werden im Materialien-Band 5 dieser Schriftenreihe dargelegt.

Umfang/Komplexität

Da die Bereitschaft zum Beantworten aller Fragen mit dem Umfang des Instruments sinkt, kann niemals jeder „Informationshunger“ befriedigt werden. Bei der Konstruktion der eingesetzten Instrumente gingen wir von der Annahme aus, dass die Angehörigen und Betreuer prinzipiell sehr kooperationsbereit sind – jedenfalls, solange Sie davon ausgehen können, dass die Fragen primär dazu dienen, die Qualität der Pflege und Betreuung zu verbessern. Zu bedenken hatten wir allerdings, dass die Hauptbezugspersonen von Pflegebedürftigen oft schon hochbetagt sein können. Im Ergebnis wurde ein zeitlicher Umfang von ca. 15 Minuten für vertretbar gehalten.

Das Instrument für die *WG-Mitglieder* musste dem gegenüber aufgrund des bekanntlich rasch nachlassenden Konzentrationsvermögens deutlich kürzer sein, um Überforderungen und damit fehlende Aussagen (*missing values*) zu vermeiden. Von daher wurde lediglich ein kleines Instrument mit 16 Fragen entwickelt.

Am längsten war der Fragebogen für die Mitarbeiterinnen. Hier wurde ein zeitlicher Umfang von ca. 20 Minuten für vertretbar gehalten.

Zur Konstruktion der einzelnen Fragen

Die Fragebögen für die Angehörigen/Berufsbetreuer sowie für die Mitarbeiterinnen enthielten sowohl Meinungs- als auch Report-Fragen. Eine Meinungsfrage (*Rating-Frage*) erfordert und ermöglicht eine subjektive Bewertung bestimmter Sachverhalte oder Vorkommnisse. Im Gegensatz dazu zielen Report-Fragen auf die Feststellung objektiver Tatbestände bzw. Geschehnisse in der Vergangenheit, wie z.B. Frage [007]: „*Hat sich jemand aus dem Pflorgeteam bei Ihnen nach der Lebensgeschichte Ihres Angehörigen erkundigt?*“ (Antwortmöglichkeiten: Ja/Nein).

Angesichts des beeinträchtigten Gedächtnisses bei demenzkranken Menschen sind allerdings bei den *WG-Mitgliedern* Fragen nach Geschehnissen in der jüngeren Vergangenheit problematisch. Dies löst die Problematik allerdings nur teilweise, da auch Meinungsfragen in der Regel gewisse Erinnerungsleistungen voraussetzen, wie die folgenden Items zeigen: [004] „*Mit welchen Personen außerhalb der*

Wohngemeinschaft haben Sie noch einen guten Kontakt?“ oder [027] *„Ich ärgere mich oft über das Personal.“* Dies ist einer der Gründe, warum zu erwarten war, dass nicht alle WG-Mitglieder alle Fragen würden beantworten können.

Offen vs. Geschlossen: Nicht zuletzt um den Auswertungsaufwand niedrig zu halten, wurde weitgehend auf offene Fragen verzichtet. Nur zwei Fragen im Angehörigenfragebogen [004 und 008] wurden offen gestellt.

Bei den Meinungsfragen wurden zwecks Vereinfachung durchgehend einheitliche Antwortkategorien verwendet. Die Befragten aus der Angehörigenbefragung wurden jeweils gebeten, den Grad ihrer Zustimmung zu einer Aussage anzukreuzen. Dabei standen folgende Antwortkategorien zur Verfügung:

- trifft voll zu
- trifft eher zu
- trifft eher nicht zu
- trifft überhaupt nicht zu.

Bei diesen Kategorien wurde auf eine mittlere Kategorie bewusst verzichtet. Wegen der aus vielen Untersuchungen bekannten „Tendenz zur neutralen Mitte“ wollten wir die Befragten gleichsam „zwingen“, sich entweder eher positiv oder eher negativ zu positionieren. Als Nachteil dieser Vorgehensweise wird in der Literatur gesehen, dass die Quote fehlender Antworten steigt. Wer eine eigentlich favorisierte (mittlere) Antwortmöglichkeit vermisst, wird möglicherweise gar nicht erst antworten.

Weder bei den Angehörigen- noch bei den Mitarbeiterbefragungen war allerdings die Zahl der *Missing*-Antworten unverhältnismäßig hoch. Nur in einem Fall (bei der Befragung 2007) ist offensichtlich, dass die befragte Person sich nicht in den Antwortvorgaben wiedergefunden hat. Sie hat nämlich die nicht vorhandene Mitte per Hand eingefügt (was diese ungültig machte). Hoch war zwar die Zahl der fehlenden Antworten bei einigen Fragen aus der WG-Mitglieder-Befragung. Dies hatte hier allerdings eindeutig nicht den Grund, dass mittlere Antwortmöglichkeiten vermisst worden wären. Vielmehr konnten die Fragen aufgrund der vorliegenden kognitiven Einschränkungen nicht beantwortet werden.

Polung: Ein Kniff um die Befragten anzuhalten, jede Frage genau zu lesen und über die Antwort nachzudenken besteht darin, die Fragen gegensätzlich zu polen. Dies bedeutet, dass die Bewertung „trifft voll zu“ bei einem Teil der Fragen sehr positiv ist, beim anderen Teil sehr negativ. Der Nachteil unterschiedlicher Polung liegt in einer gewissen Fehleranfälligkeit. Ein unaufmerksamer Befragungsteilnehmer könnte Gefahr laufen, genau das Gegenteil seiner eigentlichen Meinung anzukreuzen. Aus diesem Grund verbietet sich der Einsatz unterschiedlich gepolter Fragen im Instrument für die WG-Mitglieder von selbst.

Zum Stellen der Fragen im Interview

In den Interviews mit den WG-Mitgliedern war die Frage nach dem Grad der Zustimmung ohnehin im Regelfall zu schwierig. Beispielhaft hierfür ist folgender Dialog:

- Interviewer liest nicht die Aussage *„Ich bin zufrieden mit dem Essen“* [021] ab, sondern formuliert freier. *„Sind Sie mit dem Essen zufrieden?“*.
- WG-Mitglied: *„Ja“*
- Interviewer: *„Wie zufrieden sind Sie denn? Sehr zufrieden oder nur eher zufrieden?“*
- WG-Mitglied: *„Sehr zufrieden.“*

1.3 Hinweis zur Auswertung

Die Daten wurden mit SPSS (Version 11.5) erfasst und statistisch ausgewertet.

1.4 Hinweise zur Darstellung

Zur Darstellung der Ergebnisse: Die simplen Tabellen und Graphiken mit den Häufigkeiten und prozentualen Verteilungen bedürfen hier keiner Erklärung. Erläuterungsbedürftig ist hingegen, dass zur Veranschaulichung der Ergebnisse informationsverdichtende Kennziffern eingesetzt wurden – und zwar die arithmetischen Mittelwerte, übersetzt in „Schulnoten“. Dazu wurden die vier Antwortvorgaben wie folgt transformiert:

- Deutlich positiv („trifft voll zu“ oder bei umgekehrter Polung „trifft überhaupt nicht zu“) = 1
- Eher positiv („trifft eher zu“ bzw. „trifft eher nicht zu“) = 2
- Eher negativ („trifft eher nicht zu“ bzw. „trifft eher zu“) = 4
- Deutlich negativ („trifft überhaupt nicht zu“ bzw. bei umgekehrter Polung „trifft voll zu“) = 5

Der mittlere Wert („Schulnote“ 3) stand dabei ebenso wenig zur Verfügung wie die „Schulnote“ 6. Das ist sicherlich nicht unproblematisch. Die Analogie zu „Schulnoten“ birgt im Übrigen gerade wegen ihrer Anschaulichkeit die Gefahr, dass man sich von „guten“ Noten blenden lässt. Alle Erkenntnisse der Meinungsforschung lassen vermuten, dass insbesondere die Antworten der WG-Mitglieder deutlich „linksschief“ sind, d.h. deutlich zu positiv (vergleichbar mit der Notengebung des netten Religionslehrers). Die Beurteilung der Angehörigen ist da mit Sicherheit strenger. Aber auch hier ist eine gewisse „Linksschiefe“ nicht auszuschließen. Ferner spricht gegen den Versuch, die Schulnotenskala zu simulieren, auch der Einwand, dass die Berechnung des arithmetischen Mittelwertes (also des „Durchschnitts“) streng genommen mindestens Intervallskalenniveau verlangt.

2 Ergebnisse

2.1 Wer hat an der Befragung teilgenommen?

2.1.1 WG-Mitglieder

Beteiligung an der Befragung

Im Befragungszeitraum Juli 2007 lebten in den in die Untersuchung einbezogenen Wohngemeinschaften insgesamt 23 Personen. Von diesen wohnten jeweils 9 Personen in den Wohngemeinschaften Ganderkesee und Oldenburg. In der neu gegründeten WG Wildeshausen lebten 5 Personen. Befragt werden konnten 14 Personen; damit betrug die Beteiligungsquote 60,9%. Die Ergebnisse der Bewohnerbefragung sind insofern systematisch verzerrt, als die Meinung der am stärksten von der Demenz betroffenen Personen nicht berücksichtigt werden konnte. Ein WG-Mitglied konnte nicht befragt werden, da es zum Zeitpunkt des Interviews gerade nicht anwesend war. Bei 8 weiteren WG Mitgliedern waren die kognitiven Defizite so ausgeprägt, dass eine Befragung gänzlich unmöglich war. Im Übrigen waren auch die Personen, die in die Untersuchung einbezogen wurden, mehrheitlich außer Stande alle Fragen zu beantworten.

Im Zeitverlauf 2005-2007 schwankt die Beteiligungsquote etwas, wobei die Unterschiede wegen der geringen Stichprobengröße nicht signifikant sind. Soweit die Unterschiede nicht rein zufällig bedingt sind, könnten sie zurückzuführen sein auf:

- Veränderung der Zusammensetzung der Wohngemeinschaften
- Manifeste Veränderungen der gesundheitlichen Situation im Zeitverlauf
- „Tagesform“; temporäre Schwankungen.

	2007		2006		2005	
	Fälle	%	Fälle	%	Fälle	%
WG-Mitglieder	23	100,0	18	100,0	18	100,0
Interviewte WG-Mitglieder / Beteiligungsquote	14	60,9	12	66,7	10	55,6

Tabelle 1 – Beteiligung der WG-Mitglieder an der Befragung

Alter

	2007			2006			2005		
	Anzahl	%	% kum.	Anzahl	%	% kum.	Anzahl	%	% kum.
unter 75	3	21,4	21,4	1	8,3	8,3	3	30,0	30,0
75-84	3	21,4	42,9	3	25,0	33,3	3	30,0	60,0
85 und älter	8	57,1	100,0	8	66,7	100,0	4	40,0	100,0
Gesamt	14	100,0		12	100,0		10	100,0	

Tabelle 2 – Alter der WG-Mitglieder

Geschlecht

	2007			2006			2005		
	Anzahl	%	% kum.	Anzahl	%	% kum.	Anzahl	%	% kum.
männlich	5	35,7	35,7	3	25,0	25,0	3	30,0	30,0
weiblich	9	64,3	100,0	9	75,0	100,0	7	70,0	100,0
Gesamt	14	100,0		12	100,0		10	100,0	

Tabelle 3 – Geschlecht der WG-Mitglieder

In Bezug auf **Alter und Geschlecht** unterscheiden sich die Befragten zwar punktuell von der Grundgesamtheit. Es ist jedoch nicht anzunehmen, dass dadurch die Ergebnisse verzerrt sind. Weitaus störender als der Einfluss von Alter und Geschlecht auf die Ergebnisse, ist der Faktor der kognitiven Kompetenz.

2.1.2 Angehörige und gesetzliche Betreuer

Beteiligung an der Befragung

Die Angehörigen bzw. gesetzlichen Betreuer haben sich zu 80 Prozent und mehr an der Befragung beteiligt, was als „gut“ zu bezeichnen ist. Im Zeitverlauf zeigen sich leichte Schwankungen, die angesichts der kleinen Population nicht ins Gewicht fallen.

	2007		2006		2005	
	Fälle	%	Fälle	%	Fälle	%
Verteilte Fragebögen an Angehörige/Betreuer	21	100,0	16	100,0	17	100,0
Beteiligungquote	18	85,7	13	81,3	15	88,3

Tabelle 4 – Beteiligung der Angehörigen und Betreuer an der Befragung

Verwandtschaftliche Beziehung/Stellung zum WG-Mitglied

Bei der großen Mehrheit der primären Bezugspersonen, die die Fragebögen ausgefüllt haben, handelt es sich um Angehörige ersten Grades, zwei Befragte waren anders verwandt (Nichte) und drei der Befragten waren Berufsbetreuer.

	2007		
	Anzahl	%	% kum.
Angehöriger 1. Grades	13	72,2	72,2
anders verwandt	2	11,1	83,3
Berufsbetreuer	3	16,7	100,0
Gesamt	18	100,0	

Tabelle 5 – Verwandtschaftliche Beziehungen/Stellung zu den WG-Mitgliedern

Hat der Befragte den Fragebogen früher schon einmal ausgefüllt?

Durch die regelmäßige Befragung ergab sich zwangsläufig die Situation, dass mehrere Befragten in 2007 den Fragebogen bereits in der Vergangenheit ausgefüllt hatte. Gewisse Trainings oder Abnutzungseffekte waren und sind insofern nicht auszuschließen. Um diesen Effekt ggf. berücksichtigen zu können, wurde die obige Frage 2007 in das Erhebungsinstrument integriert.

Wie die nachstehende Tabelle zeigt, hatte die Mehrzahl der in 2007 Befragten den Fragebogen schon einmal ausgefüllt.

	2007		
	Anzahl	%	% kum.
Fragebogen früher ausgefüllt	12	70,6	70,6
Bisher noch nie ausgefüllt	5	29,4	100,0
Gesamt	17	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18		

Tabelle 6 – Verwandtschaftliche Beziehungen/Stellung zu den WG-Mitgliedern

Alter

	2007			2006			2005		
	Anzahl	%	% kum.	Anzahl	%	% kum.	Anzahl	%	% kum.
bis 34 Jahre alt
35 bis 44 Jahre alt	4	22,2	22,2	2	15,4	15,4	1	13,3	13,3
45 bis 54 Jahre alt	6	33,3	55,6	3	23,1	38,5	3	46,7	60,0
55 bis 64 Jahre alt	6	33,3	88,9	6	46,2	84,6	6	33,3	93,3
65 bis 74 Jahre alt	1	5,6	94,4	2	15,4	100,0	1	6,7	100,0
75 bis 84 Jahre alt	1	5,6	100,0
85 und älter
Gesamt	18	100,0		13	100,0		11	100,0	

Tabelle 7 – Alter der antwortenden Angehörigen/Betreuer

Die meisten Angehörigen waren zwischen 45 und 64 Jahren alt. Die Hauptverantwortung lag demnach offenbar bei der Kindergeneration. Der Altersdurchschnitt wurde durch die Berufsbetreuer etwas gesenkt. 2 der 3 Berufsbetreuer gehörten in 2007 zur Gruppe den jüngsten Teilnehmer an dieser Befragung.

Geschlecht

Die sich hauptverantwortlich kümmernden Angehörigen/Betreuer waren in 2007 zu rund 60% weiblichen Geschlechts. Im Vorjahr betrug die Männerquote genau 50%.

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
männlich	7	38,9	38,9	6	50,0	50,0	6	40,0	66,7
weiblich	11	61,1	100,0	6	50,0	100,0	9	60,0	100,0
Gesamt	18	100,0		12	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 8 – Geschlecht der antwortenden Angehörigen

Während die absolute Zahl der männlichen Befragten zwischen 2005 und 2006 fast konstant blieb, unterlag die Zahl der weiblichen Befragten Schwankungen. Eine Erklärung hierfür ist nicht ersichtlich. Die Veränderungen sind daher vermutlich nur ein „Zufallsbefund“.

2.1.3 MitarbeiterinnenBefragte Mitarbeiterinnen

	2007		2006		2005		2004	
	Fälle	%	Fälle	Fälle	%	%	Fälle	%
Verteilte Fragebögen an Beschäftigte	31	100,0	22	100,0	20	100,0	15	100,0
Beteiligungquote	25	80,0	19	86,4	11	55,0	15	100,0

Tabelle 9 – Beteiligung an der Befragung

Die Beteiligung der Mitarbeiterinnen an den Befragungen lag in den Jahren 2004, 2006 und 2007 bei mindestens 80 %. In 2005 haben dagegen nur 55 % der Befragten den Fragebogen ausgefüllt, wobei der Rücklauf aus einer WG 100 % betrug, während aus der zweiten WG nur ein einziger Fragebogen einging.

Geschlecht der Mitarbeiterinnen

	2007		2006		2005		2004	
	Fälle	%	Fälle	Fälle	%	%	Fälle	%
weiblich	18	81,8	15	88,2	11	100,0	13	86,7
männlich	4	18,2	2	11,8	.	.	2	13,3
Gesamt	22	100,0	17	100,0				
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	25		19		11	100,0	15	100,0

Tabelle 10 – Geschlecht des antwortenden Personals

Bis auf eine Person sind alle Pflegefachkräfte weiblich; ebenso die große Mehrzahl der übrigen Pflegekräfte. Bei den Männern handelte es sich um Altenpflegeschüler sowie um Zivildienstleistende.

Drei Personen haben ihr Geschlecht nicht angegeben. Dies kann absichtsvoll zwecks Anonymisierung geschehen sein, kann jedoch auch bloße Unaufmerksamkeit gewesen sein.

Formale Qualifikation

	2007		2006		2005		2004	
	Fälle	%	Fälle	%	Fälle	%	Fälle	%
Pflegefachkraft	6	26,1	3	17,6	5	25,0	4	26,7
Alltagsbegleiter/in	1	4,3	1	5,9
Pflegekraft (Helferin)	10	43,5	9	52,9	11	55,0	9	60,0
Sonstiges	3	13,0						
Pflegeschüler/Praktikant/Zivildienstl.	3	13,0	4	23,5	4	20,0	2	13,3
Gesamt	23	100,0	17	100,0	20	100,0	15	100,0
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	25		19		20		15	

Tabelle 11 – Formale Qualifikation der Mitarbeiterinnen

* Die in 2005 angegebenen Werte sind ausnahmsweise nicht die der Stichprobe, sondern die der Gesamtpopulation, da die Ergebnisse der Stichprobe verfälschend gewesen wären.

Die Pflegefachkraftquote in den WGs liegt bei ca. 25 Prozent – dies war auch in 2006 tatsächlich der Fall, auch wenn die Ergebnisse der Stichprobe dies nicht so widerspiegeln. 2007 wurde erstmals die Kategorie „Sonstiges“ eingeführt. Diese wurde von Personen angekreuzt, die keine Pflegefachkräfte sind, aber über eine sinnvolle Qualifikation verfügen (z.B. Ergotherapeutin). Seit 2006 ist eine ausgebildete Alltagsbegleiterin in einer WG tätig.

Zwei Personen haben ihre Qualifikation nicht angegeben. Dies kann absichtsvoll zwecks Anonymisierung geschehen sein, kann jedoch auch Unaufmerksamkeit gewesen sein.

2.2 Gründe für den Einzug in die WG

Die Angehörigen und Betreuer wurden wie folgt aufgefordert, Gründe für den Einzug ihres Angehörigen bzw. Betreuten in die WG zu nennen: [001] *Das Konzept der Wohngemeinschaft nennt eine Reihe von Vorteilen dieser Lebens- und Versorgungsform. Bitte kreuzen Sie an, welche Argumente bei Ihrer Entscheidung für die Wohngemeinschaft wichtig waren (Sie können beliebig viele Kreuze setzen).* In der nachstehenden Tabelle sind die Argumente in der Reihenfolge ihrer Häufigkeit im Jahr 2007 aufgeführt.

	2007			2006			2005		
	n	Frage bejaht	%	n	Frage bejaht	%	n	Frage bejaht	%*
Kleine überschaubare Bewohnergruppe	18	18	100,0	12	12	100,0	14	13	92,9
Eigenes, selbst möbliertes Zimmer	18	18	100,0	12	10	83,3	15	11	73,3
Kein starr festgelegter Tagesablauf	18	15	83,3	12	8	66,7	14	7	50,0
Bewahrung und Förderung von Eigenständigkeit und Verantwortung	18	15	83,3	12	6	50,0	14	10	71,4
Betreuung rund um die Uhr	18	14	77,8	12	11	91,7	14	12	85,7
Vermutlich kein weiterer Umzug mehr nötig	18	13	72,2	12	8	66,7	15	10	66,7
Vertrauen zum Pflegedienst (Landdienste)	18	10	55,6	12	4	33,3	15	5	33,3
Vertrauen zum Vermieter (SALUS e.V.)	18	5	27,8	12	5	41,7	14	3	21,4
Erhalt des gewohnten Umfeldes; Nähe zum bisherigen Wohnort/Viertel	18	4	22,2	12	2	16,7	14	4	26,7

Tabelle 12 – Welche Argumente sprachen vor dem Einzug für die WG (* nur gültige Prozentwerte)

Maximale Zustimmung erhielt bei allen drei Befragungen das Argument „kleine überschaubare Bewohnergruppe“ – und damit ein konzeptionelles Abgrenzungsmerkmal gegenüber herkömmlichen Pflegeheimen.

Am zweithäufigsten gewünscht wurde in 2007 das Vorliegen eines eigenen, selbst möblierten Zimmers. Dieser Aspekt hatte bei der Befragung 2005 eine deutlich geringere Bedeutung. Über die Gründe hierfür könnte nur spekuliert werden.

Auch andere Veränderungen im Zeitverlauf sind kaum erklärlich. So ist nicht recht ersichtlich, warum das Argument „Bewahrung und Förderung von Eigenständigkeit und Verantwortung soweit möglich“ in der Befragung 2005 nur einen Zustimmungswert von 50 Prozent erzielte. Es verwundert, dass die Angehörigen in 2006 Abstriche am Desiderat größtmöglicher Selbstbestimmung gemacht haben – zumal die in diesem Jahr öfter genannten Items *eigenes, selbst möbliertes Zimmer* sowie *kein starr festgelegter Tagesablauf* ja letztlich Teilaspekte bzw. Konkretisierungen des Selbstbestimmungsprinzips sind.

Bemerkenswert ist, dass das Vertrauen der Angehörigen zum Pflegedienst in 2007 für über 50% der Befragten ein Grund für die konkrete WG-Entscheidung gewesen ist.

2.3 Soziale Kontakte

Ein konzeptionelles Ziel der Wohngemeinschaften ist es, den WG-Mitgliedern ein möglichst „normales“ Leben ohne „Institutionscharakter“ zu ermöglichen. Dieses Ziel schließt die Aufrechterhaltung von sozialen Kontakten außerhalb der Wohngemeinschaften ein.

2.3.1 Dichte des Netzwerks der WG-Mitglieder aus der Sicht der Angehörigen

Zu diesem Komplex wurde den Angehörigen eine offene Frage gestellt, nämlich: [Frage 004] *Mit welchen Personen außerhalb der Wohngemeinschaft hat Ihr Angehöriger noch einen guten Kontakt?* Die Befragten wurden darauf hingewiesen, dass es hierbei nicht auf Namen ankomme; vielmehr reiche eine eindeutige Bezeichnung, wie z.B. „Enkelin“, „Schulfreundin“ oder „Nachbarin“. Die Antworten wurden vom Interviewer in die unten aufgeführten Kategorien übertragen. Gefragt wurde bewusst nach „guten Kontakten“. Damit sollte berücksichtigt werden, dass die Qualität des Kontaktes nicht von der Häufigkeit der Besuche abhängt. Entscheidend ist das subjektive Empfinden. Die Frage hätte sicherlich auch geschlossen gestellt werden können. Vorteil der o.g. Fragestellung ist, dass die Angehörigen sich nicht in die etwas komplizierten Kategorien aus Tabelle 13 hineindenken mussten, sondern einfach „Sohn“, „Ehefrau“ oder Ähnliches schreiben konnten. Ziel war es ferner eine reflexive Herangehensweise zu begünstigen – die dann auch den darauf folgenden geschlossen Items des Fragebogen förderlich sein sollte.

In der nachfolgenden Tabelle fehlen die Werte aus 2006, da in diesem Jahr der Rücklauf bei dieser Frage zu gering war.

Angehörige	2007			2005		
	Anzahl	%	% kum.	Anzahl	%	% kum.
Dichtes Netz mindestens 2 Angehörige <u>plus</u> Freunde/ Nachbarn/Bekannte	3	17,6	17,6	3	20,0	20,0
Familie mind. 2 Angehörige, aber keine Freunde/Bekannte	11	64,7	82,4	7	46,7	66,7
Rest-Familie 1 Angehöriger	2	11,8	94,1	2	13,3	80,0
Nachbarn/Freunde mindestens 1 Freund/Nachbar/ Bekannter, aber keine Angehörigen	1	5,9	100,0	1	6,7	86,7
Keine Keine Kontakte oder nur professionelle Helfer, z.B. Berufsbetreuer	0			2	13,3	100,0
Gesamt	17	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlende Werte)	18			15		

Tabelle 13 – Dichte des Netzwerks der WG-Mitglieder aus der Sicht der Angehörigen

Über 90 Prozent der WG-Mitglieder haben in 2007 nach Einschätzung der Befragten noch „guten Kontakt“ zu mindestens einem Familienangehörigen (in 2005 waren es „nur“ 80 Prozent).

2.3.2 Entfernung von der früheren Wohnung / Fahrzeit

Auch wenn die Qualität von Kontakten nicht von der Häufigkeit der Besuche abhängt, ist es natürlich grundsätzlich erstrebenswert, wenn die WG-Mitglieder häufig Besuche erhalten würden. In diesem Kontext ist folgende Frage aus dem Angehörigenfragebogen zu sehen: [002] *Wie viel Fahrzeit benötigt man von der früheren Wohnung Ihres Angehörigen zur Wohngemeinschaft? (Für eine Strecke).* Die Annahme dabei ist, dass die Wahrscheinlichkeit von Besuchen, insbesondere von früheren Nachbarn und anderen Angehörigen nicht-familialer privater Netzwerke, mit größerer Entfernung der WG vom früheren Wohnsitz abnimmt. Praktisch relevant ist dabei nicht die in km gemessene Distanz, sondern die tatsächlich aufzuwendende Fahrzeit bzw. Gehdauer. Zum unmittelbaren Nahbereich sollten dabei nur Fahrzeiten von weniger als 15 Minuten zählen. Fahrzeiten zwischen 15 Minuten und 30 Minuten können als „erweiterter Nahbereich“ bezeichnet werden.

Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
< 15 min.	5	27,8	27,8	3	27,3	27,3	6	42,9	42,9
15 bis < 30	9	50,0	77,8	4	36,4	63,7	6	42,9	85,7
30 bis < 60	3	16,7	94,4	3	27,3	91,0	.	.	.
60 bis < 2 Std.	1	5,6	100,0	1	9,1	100,0	2	14,3	100,0
> 2 Std.
Gesamt	18	100,0		11	100,0		14	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 14 – Entfernung der WG von der bisherigen/früheren Wohnung

Theoretisch bietet die geringe Größe einer Wohngemeinschaft die Chance, dass sich die Bewohnerinnen aus dem Quartier bzw. Dorf rekrutieren. Es zeigt sich jedoch, dass die WG lediglich bei gut jedem 4. WG-Mitglied weniger als 15 Geh- oder Fahrminuten von der bisherigen Wohnung entfernt gelegen ist. Dass die Einzugsgebiete der hier untersuchten WGs in der Regel deutlich über die unmittelbaren Nahbereiche hinaus weisen, liegt sicherlich am Modellcharakter dieser Einrichtungen. Wohngemein-

schaften werden gezielt von Angehörigen gesucht; und da diese Wohnform (noch) nicht flächendeckend angeboten wird, werden auch WG-Projekte in größerer Entfernung gewählt.

Es zeigen sich zwar Veränderungen im Zeitverlauf – diese weisen allerdings keine klare Tendenz auf.

2.4 Gesamtzufriedenheit

2.4.1 Gesamtzufriedenheit der Angehörigen

Empfehlung für WG aussprechen

Der Fragebogen für die Angehörigen enthielt folgende Frage: [031]: *Ich würde einem Freund die Wohngemeinschaft empfehlen, wenn er eine ähnliche Hilfe wie mein Angehöriger benötigen würde.* Anzukreuzen war von den Befragungsteilnehmern, inwieweit sie dieser Aussage zustimmen können (das Antwortspektrum reichte von „trifft voll zu“ bis „trifft überhaupt nicht zu“). Ausgehend von der Hypothese, dass man die jeweilige WG nur dann einem Freund empfehlen würde, wenn man unter dem Strich mit ihr zufrieden ist, kann Frage [031] als Indikator für die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen mit dem Angebot genommen werden.

Nachstehend die Ergebnisse der Befragungen 2005-2007:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	13	76,5	76,5	9	69,2	69,2	10	66,7	66,7
trifft eher zu	3	17,6	94,1	3	23,1	92,3	5	33,3	100,0
trifft eher nicht zu	1	5,9	100,0	1	7,7	100,0	.	.	.
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	17	100,0		13	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 15 – Angehöriger würde WG einem Freund empfehlen

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
WG Freund empfehlen	17	1,35	13	1,46	15	1,33

Tabelle 16 – Angehöriger würde WG einem Freund empfehlen – in „Schulnoten“*

In der umseitigen Graphik 1 sind die Sachverhalte aus Tabelle 15 noch einmal optisch veranschaulicht. „Trifft voll zu“ wird hier mit „sehr positiv“ gleich gesetzt.

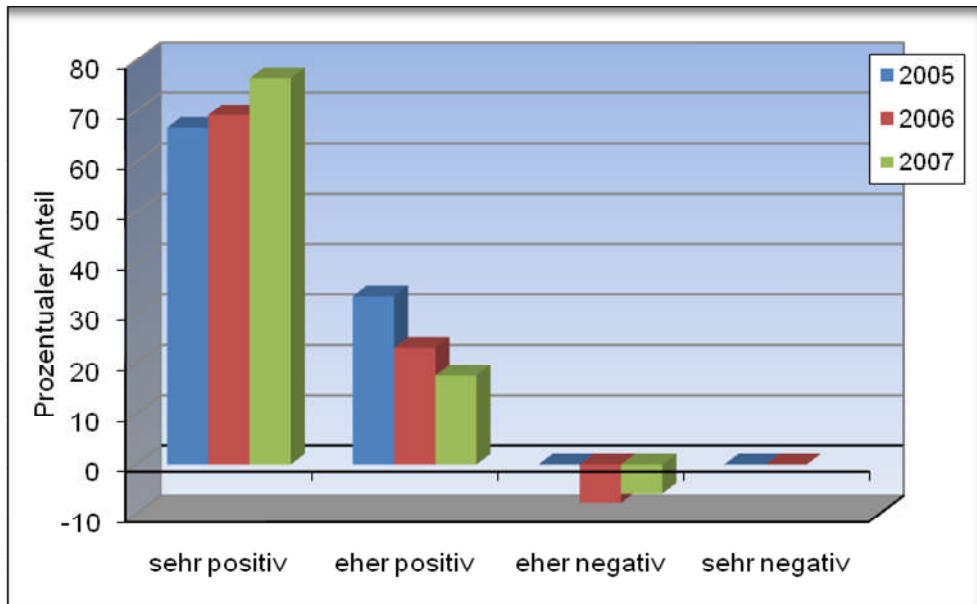


Abbildung 1- Angehöriger würde WG einem Freund empfehlen

Festzuhalten ist zunächst die erfreuliche Tatsache, dass die große Mehrheit der Angehörigen offenbar die WG **sehr positiv** beurteilt. In 2007 vergaben sie im Durchschnitt die „Schulnote“ 1,35.

Der Anteil der „voll“ Zufriedenen ist seit 2005 kontinuierlich gestiegen. Nur ein Angehöriger äußerte sich „eher nicht“ zufrieden. Die Veränderungen im Zeitverlauf sind angesichts der geringen Fallzahl nicht signifikant.

Alternative zur WG suchen

Fast ebenso direkt wie die eben betrachtete Frage [031] zielt die nachstehende Frage auf die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen mit dem Angebot: [015] *Ich würde mich nach einer anderen Wohnform für meinen Angehörigen umsehen, wenn es nicht mit so viel Aufwand verbunden wäre.* Wie bei Frage 031 war auch hier von den Befragten anzukreuzen, inwieweit sie der zitierten Aussage zustimmen (Antwortspektrum von „trifft voll zu“ bis „trifft überhaupt nicht zu“). Eine „volle“ Zustimmung bedeutete in diesem Fall aber nicht größtmögliche Zufriedenheit, sondern maximale Unzufriedenheit. Anzunehmen ist jedenfalls Folgendes: Wer mit Wohngemeinschaften im Allgemeinen und der konkreten WG im Besonderen sehr zufrieden ist, wird „überhaupt nicht“ offen für eine Alternative sein. Wer sich dagegen – umgekehrt – nach einer Alternative zur Wohnform „WG“ umsieht, dürfte mit der Gesamtsituation seines pflegebedürftigen Angehörigen in der konkreten WG schwerlich zufrieden sein. Denkbar sind allenfalls Angehörige, die trotz bestehender Unzufriedenheit von einem Wechsel absehen, weil sie den Aufwand für den Wechsel scheuen. Dieser Aspekt sollte mit dem 2. Halbsatz der Aussage [015] ausgeklammert werden.

Nachstehend die Ergebnisse der Befragungen 2005-2007:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft überhaupt nicht zu	15	83,3	83,3	9	69,2	69,2	12	80,0	80,0
trifft eher nicht zu	2	11,1	95,4	3	23,1	92,3	3	20,0	100,0
trifft eher zu	.	.	.	1	7,7	100,0	.	.	.
trifft voll zu	.1	5,6	100,0
Gesamt	18	100,0		13	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 17 – Angehöriger sucht Alternativen zur WG

	2007		2006		2005	
	Anzahl	„Schulnote“	Anzahl	„Schulnote“	Anzahl	„Schulnote“
Sucht Alternativen zur WG	18	1,33	13	1,46	15	1,20

Tabelle 18 – Angehöriger sucht Alternativen zur WG

In der nachstehenden Graphik sind die Sachverhalte aus Tabelle 17 noch einmal optisch veranschaulicht. „Trifft überhaupt nicht zu“ wird hier mit „sehr positiv“ gleich gesetzt.

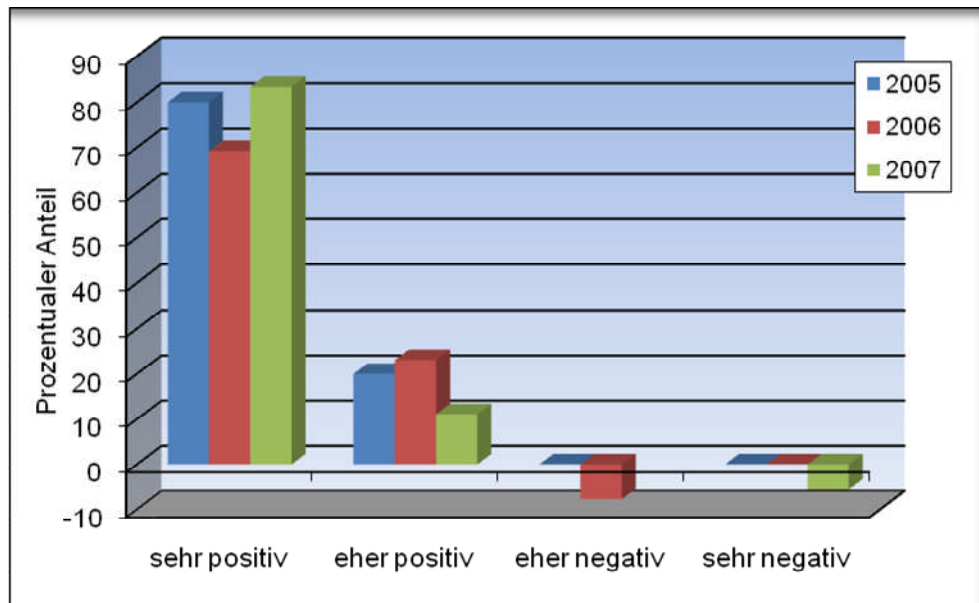


Abbildung 2– Angehöriger sucht Alternativen zur WG

Der Anteil der sehr positiven Antworten ist mit 83,3 Prozent in 2007 erfreulich hoch. In 2007 vergaben die Angehörigen im Durchschnitt die „Schulnote“ 1,33. Es gab allerdings einen „Ausreißer“, sprich eine befragte Person, die sich maximal negativ äußerte. Dies drückte den Gesamtdurchschnitt des Jahres 2007 wegen der geringen Fallzahl unter dem des Jahres 2005.

Da die Frage nach einer gesuchten Alternative zur WG in ähnlicher Weise auf die Gesamtzufriedenheit abzielt wie die Bereitschaft zur Abgabe einer Empfehlung für die WG, ist es nicht verwunderlich, dass sich bei Frage [015] ein sehr ähnliches Bild bietet wie bei Frage [031].¹ Die Unterschiede sind marginal und könnten sich alleine aufgrund der geringen Fallzahl erklären.

2.4.2 Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Kosten-Leistungsverhältnis

Gefragt wurden die Angehörigen bzw. Betreuer auch nach dem Grad ihrer Zustimmung zu folgender Aussage: [032]: *Das Verhältnis von Leistung und Kosten in der Wohngemeinschaft ist stimmig*. Das hier angesprochene Preis-Leistungs-Verhältnis bzw. die Zufriedenheit kann als weiterer Indikator für die Gesamtzufriedenheit angesehen werden. Die Thematisierung von Geldfragen generiert allerdings häufig ein vorsichtigeres Antwortverhalten. So mag mancher Nutzer/Zahler befürchten, dass die Preise erhöht werden, wenn er sich (zu) zufrieden zum Preis-Leistungsverhältnis äußert. Von daher waren bei diesem Item Abstriche an der Zufriedenheit zu erwarten – und zeigten sich dann auch.

In den beiden nachstehenden Tabellen sind die Ergebnisse dargestellt.

¹ Eine nähere Überprüfung mit dem Rangkorrelationskoeffizienten R (rho) nach Spearman bestätigt die Vermutung, dass das Antwortverhalten bei den Fragen [15] und [031] hoch signifikant korreliert: Spearmans R =,714 bei p < 0,01 (einseitig ,001)

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	7	41,2	41,2	3	33,3	33,3	3	23,1	23,1
trifft eher zu	7	41,2	82,4	4	44,4	77,8	5	38,5	61,5
trifft eher nicht zu	2	11,8	94,1	1	11,1	88,9	4	30,8	92,3
trifft überhaupt nicht zu	1	5,9	100,0	1	11,1	100,0	1	7,7	100,0.
Gesamt	17	100,0		9	100,0		13	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 19 – Zufriedenheit mit dem Kosten-Leistungsverhältnis

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Kosten-Leistungsverhältnis	17	2,00	9	2,22	13	2,62

Tabelle 20 – Zufriedenheit mit dem Kosten-Leistungsverhältnis – in „Schulnoten“

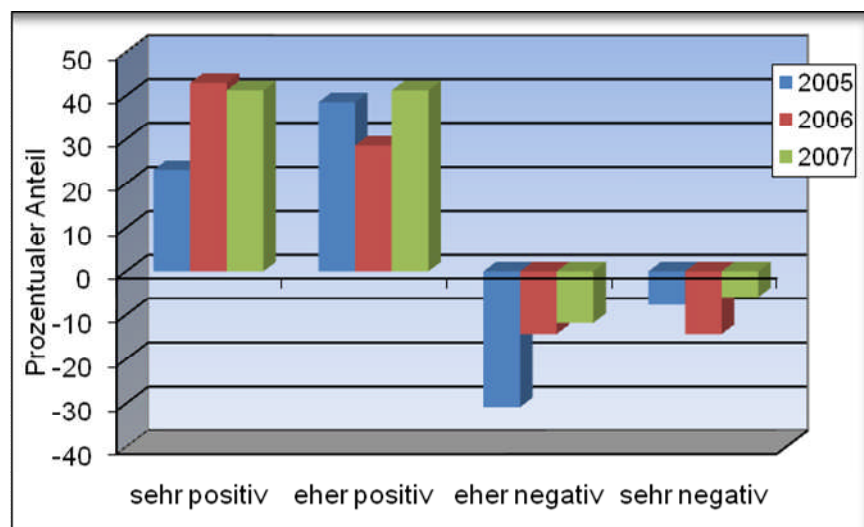


Abbildung 3– Zufriedenheit mit dem Kosten-Leistungsverhältnis

Die Angehörigen äußerten sich zufrieden mit dem Preis-Leistungsverhältnis. In 2007 vergaben die Angehörigen im Durchschnitt die „Schulnote“ 2,0.

Erfreulich ist, dass der Anteil der uneingeschränkt positiven und eher positiven Antworten seit 2005 tendenziell zugenommen hat. (Wegen der geringen Zahl der Antworten bei dieser Frage sind die Ergebnisse aus 2006 nur mit größter Vorsicht zu nutzen.)

2.4.3 Anzeichen von Verärgerung

Angehörige/Betreuer

Einen deutlichen Bezug zur Gesamtzufriedenheit eines Kunden hat theoretisch auch das Vorliegen von ärgerlichen Ereignissen oder Erfahrungen mit Mitarbeiterinnen des Pflegedienstes.² Die Angehörigen wurden nach den Grad ihrer Zustimmung zu folgender Aussage befragt: [027]: *Ich war über das Personal schon so ärgerlich, dass ich mich am liebsten beschwert hätte (ohne es jedoch zu tun).*

Die Frage nimmt Bezug auf Ereignisse in der Vergangenheit. Das Item hat von daher trotz Skalierung wie bei einer Meinungsfrage fast Reportcharakter. Nur bei denjenigen, die bei dieser Aussage „trifft überhaupt nicht zu“ angekreuzt haben, können Verärgerungen ausgeschlossen werden – bei allen übr-

² Eine nähere Überprüfung mit dem Rangkorrelationskoeffizienten R (rho) nach Spearman bestätigt diese Vermutung nur bedingt. Frage [027] korrelierte 2006 zwar signifikant mit dem Antwortverhalten auf Frage [031] *WG einem Freund empfehlen* (Spearman's R = -,665 bei $p < 0,05$ (Sign. einseitig ,013)), nicht jedoch 2007 (Spearman's R = -,248 bei einseitiger Signifikanz von ,186)

gen nicht. Über die Häufigkeit der Anlässe für Verärgerungen, oder darüber, ob die Verärgerung noch anhält, ließe sich nur spekulieren.

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft überhaupt nicht zu	11	64,7	64,7	7	58,3	58,3	8	57,1	57,1
trifft eher nicht zu	4	23,5	88,2	3	25,0	83,3	6	42,9	100,0
trifft eher zu	1	5,9	94,1	1	8,3	91,7	.	.	
trifft voll zu	1	5,9	100,0	1	8,3	100,0	.	.	
Gesamt	17	100,0		12	100,0		14	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 21 – Vorliegen ärgerlicher Ereignisse/Erfahrungen aus der Sicht der Angehörigen

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Verärgerung	17	1,65	12	1,83	14	1,43

Tabelle 22 – Verärgerung der Angehörigen– in „Schulnoten“

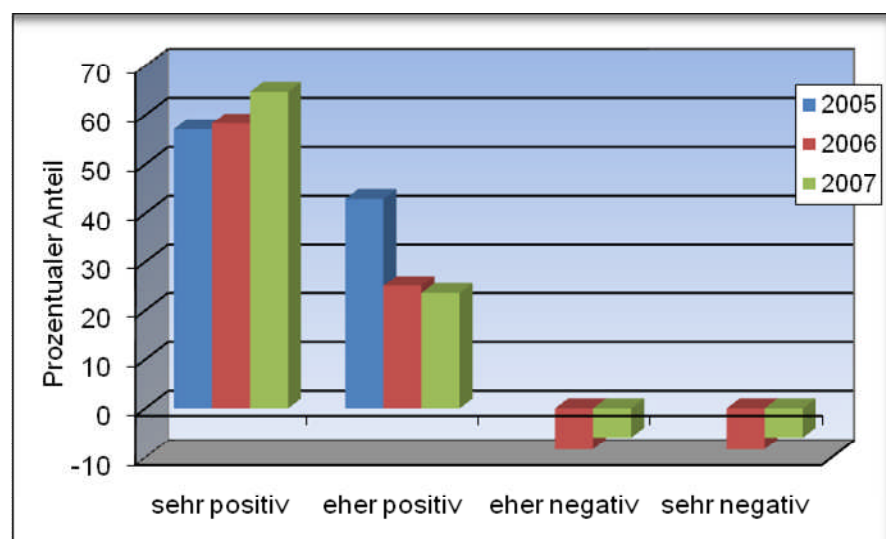


Abbildung 4– Vorliegen ärgerlicher Ereignisse/Erfahrungen aus der Sicht der Angehörigen

Wie ersichtlich kann bei 64,7 % der in 2007 befragten Angehörigen als gesichert gelten, dass sie sich noch nie ernsthaft über das Personal geärgert haben. Bei den übrigen Befragten muss allerdings angenommen werden, dass sie Anlässe für Verärgerungen gesehen haben. Eine befragte Person zeigte sich deutlich verärgert.

Erfreulicherweise hat der Anteil der uneingeschränkt positiven Antworten in 2007 gegenüber den Vorjahren zugenommen.

WG-Mitglieder

Anlog zu den Angehörigen wurden die WG-Mitglieder gefragt, inwieweit sie folgender Aussage zustimmen: [027] *Ich ärgere mich oft über das Personal.* Wegen des eingeschränkten Erinnerungsvermögens der WG-Mitglieder und des Quasi-Reportcharakters dieses Items müssen die Ergebnisse mit Vorsicht betrachtet werden.

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft überhaupt nicht zu	10	83,3	83,3	10	83,3	83,3	9	90,0	90,0
trifft eher nicht zu	1	8,3	91,7	2	16,7	100,0	1	10,0	100,0
trifft eher zu	1	8,3	100,0
trifft voll zu
Gesamt	12	100,0		12	100,0		10	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	14			12			10		

Tabelle 23 – Verärgerung der WG-Mitglieder

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Verärgerung	12	1,33	12	1,17	10	1,1

Tabelle 24 – Verärgerung der WG-Mitglieder – in „Schulnoten“

Die WG-Mitglieder äußerten sich erwartungsgemäß *viel positiver* als die Angehörigen. Hier lag der Anteil derjenigen, die sich sehr positiv äußerten kontinuierlich und deutlich über 80 Prozent.

Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit ihrem Leben (in der WG)

Der Fragebogen für die WG-Mitglieder enthielt kein Item mit dem direkt die Gesamtzufriedenheit mit dem Angebot abgefragt wurde. Gefragt wurde vielmehr weitergehender, nämlich: [034] *Ich bin mit meinem Leben hier zufrieden*. Durch das Wort „hier“ in der Frage sollte die Aufmerksamkeit der befragten WG-Mitglieder auf die WG gerichtet werden. Allerdings wurde dies nicht immer so verstanden; die Antworten bezogen sich häufig ganz allgemein auf die noch umfassendere, aber so nicht gestellte Frage „Ich bin mit meinem Leben zufrieden.“ Die nachstehend referierten Ergebnisse sind auch aus diesem Grunde nur vorsichtig zu interpretieren. Als Ankerpunkt für Korrelationsanalysen eignet sich die Frage sicherlich nicht.

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	10	83,3	83,3	6	54,6	54,6	6	60,0	60,0
trifft eher zu	1	8,3	91,7	2	18,2	72,8	3	90,0	90,0
trifft eher nicht zu	1	8,3	100,0	2	18,2	91,0	1	10,0	100,0
trifft überhaupt nicht zu	.	.	.	1	9,1	100,0	.	.	.
Gesamt	12	100,0		11	100,0		10	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	14			12			10		

Tabelle 25 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit Leben (in der WG)

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Zufriedenheit mit dem Leben	12	1,33	11	2,67	10	1,6

Tabelle 26 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit Leben (in der WG) – in „Schulnoten“

Auf den ersten Blick zeigt sich eine bedeutsame Abnahme der Zufriedenheit zwischen 2005 und 2006 und eine sogar noch deutliche Steigerung in 2007. Allerdings wurden die weniger zustimmenden Antworten von den Befragten fast durchgehend nicht mit Mängeln der Versorgung begründet, sondern vielmehr mit ihrem eigenen (schlechten) Gesundheitszustand.

2.5 Unterkunft und Verpflegung

Zum Themenkomplex „Unterkunft und Verpflegung“, also im weitesten Sinne zum Thema „Wohnen“ wurden sowohl den Angehörigen als auch den WG-Mitgliedern die gleichen fünf Fragen gestellt.

2.5.1 Privaträume

Die Angehörigen sollten sich äußern, inwieweit sie der folgenden Aussage zustimmen könnten: [013] *Ich bin zufrieden mit der Größe und der Ausstattung des Privatraums meines Angehörigen.*

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	9	52,9	52,9	6	50,0	50,0	11	73,3	73,3
trifft eher zu	7	41,2	94,1	4	33,3	83,3	3	20,0	93,3
trifft eher nicht zu	.	.	.	1	8,3	91,7	1	6,7	100,0
trifft überhaupt nicht zu	1	5,9	100,0	1	8,3	100,0	.	.	.
Gesamt	17	100,0		12	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 27 - Zufriedenheit der Angehörigen mit dem privat genutzten Wohnraum

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Angehörige	17	1,65	12	1,83	15	1,4

Tabelle 28 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem privat genutzten Wohnraum – in „Schulnoten“

Die WG-Mitglieder wurden in ähnlicher Weise wie die Angehörigen nach ihrer Zufriedenheit mit dem privat genutzten Wohnraum gefragt. Die etwas komplizierte Formulierung aus der Angehörigenbefragung (*Größe und Ausstattung des Privatraums*) wurde allerdings zu „*mein Zimmer*“ vereinfacht. Präzise lautete die Aussage jetzt: [013] *Ich bin zufrieden mit meinem Zimmer.*

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	7	53,8	53,8	7	63,6	63,6	8	80,0	80,0
trifft eher zu	6	46,2	100,0	3	27,3	90,9	1	10,0	90,0
trifft eher nicht zu	.	.	.	1	9,1	100,0	1	10,0	100,0
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	13	100,0		11	100,0		10	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	14			12			10		

Tabelle 29 - Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem privat genutzten Wohnraum

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
WG-Mitglieder	13	1,46	11	1,55	10	1,4

Tabelle 30 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem privat genutzten Wohnraum – in „Schulnoten“

Zwecks Veranschaulichung sind die Ergebnisse der Angehörigen- und der WG-Mitgliederbefragung zum hier interessierenden Punkt noch einmal in den beiden nachstehenden Diagrammen visualisiert:

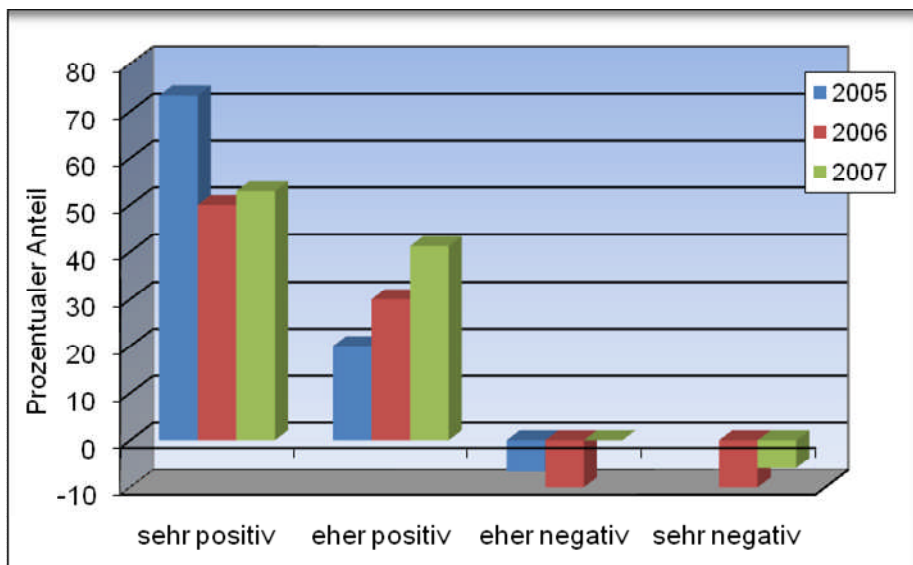


Abbildung 5– Zufriedenheit der Angehörigen mit dem privat genutzten Wohnraum

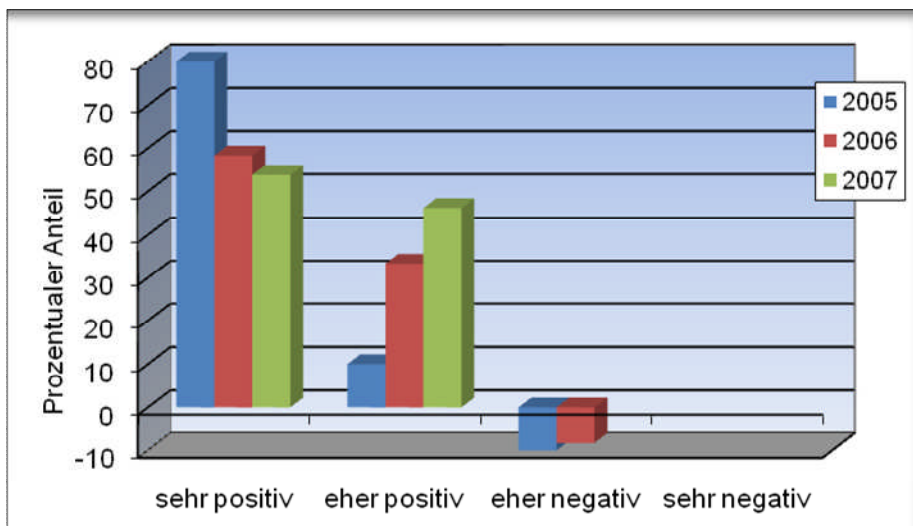


Abbildung 6– Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem privat genutzten Wohnraum

Festzuhalten ist zunächst, dass sich die große Mehrheit der Angehörigen wie der WG-Mitglieder positiv (zumindest „eher“ positiv) über den privat genutzten Wohnraum geäußert hat. Sämtliche WG-Bewohner waren in 2007 dieser Ansicht, und von den Angehörigen/Betreuern gab lediglich ein „Ausreißer“ eine sehr negative Einschätzung ab.

Bei den Angehörigen ist im Zeitverlauf kein klarer Trend erkennbar. Nach einer Verschlechterung der Durchschnittsbewertung in 2006 gegenüber 2005 hat sich die „Schulnote“ in 2007 wieder verbessert.

Bei den WG-Mitgliedern sind die Unterschiede in der Jahresabfolge im Durchschnitt gering – so gering, dass sie angesichts der kleinen Fallzahl auch rein zufällig bedingt sein könnten.

2.5.2 Gemeinschaftsräume

Sowohl die Angehörigen als auch die WG-Mitglieder sollten sich äußern, inwieweit sie der folgenden Aussage zustimmen könnten: [014] *Ich bin zufrieden mit den Gemeinschaftsräumen (Wohnküche, Bad, WC und so weiter).*

Nachstehend die Ergebnisse – erst der Angehörigen, dann der WG-Mitglieder:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	8	44,4	44,4	6	50,0	50,0	5	33,3	33,3
trifft eher zu	7	38,9	83,3	5	41,7	91,7	8	53,3	86,6
trifft eher nicht zu	3	16,7	100,0	1	8,3	100,0	1	6,7	93,3
trifft überhaupt nicht zu	1	6,7	100,0
Gesamt	18	100,0		12	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 31 - Zufriedenheit der Angehörigen mit den Gemeinschaftsräumen

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Angehörige	18	1,89	12	1,67	15	2,0

Tabelle 32 – Zufriedenheit der Angehörigen mit den Gemeinschaftsräumen – in „Schulnoten“

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	7	58,3	58,3	3	27,3	27,3	9	90,0	90,0
trifft eher zu	4	33,3	91,7	7	63,6	90,9	.	.	.
trifft eher nicht zu	1	8,3	100,0	1	9,1	100,0	1	10,0	100,0
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	12	100,0		11	100,0		10	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	14			12			10		

Tabelle 33 - Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den Gemeinschaftsräumen

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
WG-Mitglieder	12	1,58	11	1,91	10	1,3

Tabelle 34 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den Gemeinschaftsräumen – in „Schulnoten“

Zwecks Veranschaulichung sind die Ergebnisse der Angehörigen- und der WG-Mitgliederbefragung zum hier interessierenden Punkt noch einmal in den beiden nachstehenden Diagrammen visualisiert:



Abbildung 7- Zufriedenheit der Angehörigen mit den Gemeinschaftsräumen

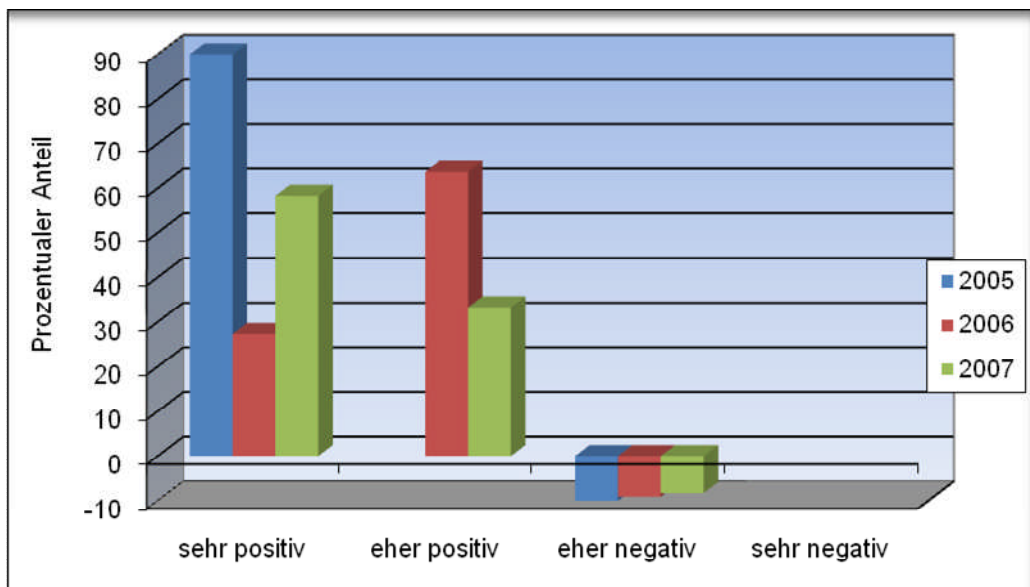


Abbildung 8- Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den Gemeinschaftsräumen

Ebenso wie über die Privaträume äußert sich die große Mehrheit der Angehörigen wie der WG-Mitglieder auch über die Gemeinschaftsräume positiv (zumindest „eher“ positiv). Allerdings ist die Zufriedenheit mit den Gemeinschaftsräumen insgesamt niedriger als mit den eigenen Zimmern.

Im Zeitverlauf bietet sich ein diffuses, schwer erklärliches Bild. Während bei den Angehörigen die Zufriedenheit mit den Gemeinschaftsräumen von 2005 nach 2006 zugenommen und von 2006 nach 2007 abgenommen hat, verlief die Entwicklung bei den WG-Mitgliedern genau gegenläufig.

2.5.3 Umgebung des Hauses / Wohnumfeld

Sowohl die Angehörigen als auch die WG-Mitglieder wurden um ihre Meinung gebeten, inwieweit sie der folgenden Aussage zustimmen könnten: [022] *Ich bin zufrieden mit der Umgebung des Hauses.* Angesprochen mit dieser Frage waren sowohl der Garten als auch die Lage im Wohnumfeld; d.h., die Möglichkeiten spazieren zu gehen, einzukaufen etc. – nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	9	52,9	52,9	5	38,5	38,5	8	53,3	53,3
trifft eher zu	7	41,2	94,1	8	61,5	100,0	7	46,7	100,0
trifft eher nicht zu	1	5,9	100,0
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	17	100,0		13	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 35 - Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Wohnumfeld

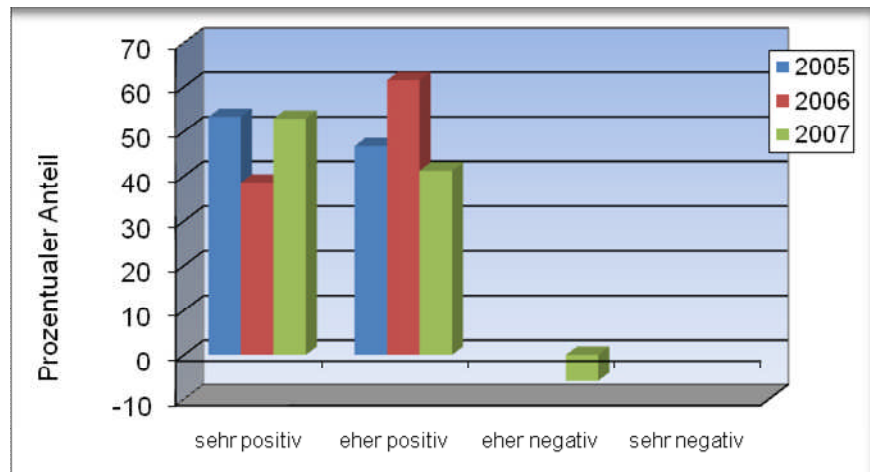


Abbildung 9- Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Wohnumfeld

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Angehörige: Wohnumfeld	17	1,59	13	1,62	15	1,47

Tabelle 36 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Wohnumfeld – in „Schulnoten“

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	5	71,4	71,4	5	45,5	45,5	9	90,0	90,0
trifft eher zu	2	28,6	100,0	5	45,5	90,9	1	10,0	100,0
trifft eher nicht zu	.	.	.	1	9,1	100,0	.	.	.
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	7	100,0		11	100,0		10	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	14			12			10		

Tabelle 37 - Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem Wohnumfeld

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
WG-MitgliederWohnumfeld	7	1,29	11	1,73	10	1,1

Tabelle 38 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem Wohnumfeld – in „Schulnoten“

Die Angehörigen äußern sich im Großen und Ganzen positiv über das Wohnumfeld. Auch die WG-Mitglieder beurteilen das Wohnumfeld positiv – jedenfalls die, die befragt werden konnten. Wie aus Tabelle 37 ersichtlich, konnten in 2007 jedoch lediglich von der Hälfte der befragten WG-Mitglieder die Antworten verwendet werden. Auf die Veranschaulichung dieser Ergebnisse durch ein Balkendiagramm wurde deshalb hier verzichtet.

2.5.4 Hygienische Verhältnisse (Sauberkeit und Ordnung)

Sowohl die Angehörigen als auch die WG-Mitglieder wurden um Ihre Meinung gebeten, inwieweit sie der folgenden Aussage zustimmen könnten: [029] *Das Personal sorgt zu meiner Zufriedenheit für hygienische Verhältnisse (Sauberkeit und Ordnung).*

Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	8	44,4	44,4	6	46,2	46,2	6	42,9	42,9
trifft eher zu	6	33,3	77,8	3	23,1	69,2	8	57,1	100,0
trifft eher nicht zu	4	22,2	100,0	4	30,8	100,0	.	.	
trifft überhaupt nicht zu	
Gesamt	18	100,0		13	100,0		14	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 39 - Zufriedenheit der Angehörigen mit den hygienischen Verhältnissen

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Angehörige: Hygienische Vh.	18	2,00	13	2,15	14	1,57

Tabelle 40 - Zufriedenheit der Angehörigen mit den hygienischen Verhältnissen

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	13	100,0	100,0	6	50,0	50,0	9	90,0	90,0
trifft eher zu	.	.	.	8	50,0	100,0	1	10,0	100,0
trifft eher nicht zu	
trifft überhaupt nicht zu	
Gesamt	13	100,0		12	100,0		10	100,0	
Gesamt ((inkl. fehlender Werte)	14			12			10		

Tabelle 41 - Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den hygienischen Verhältnissen

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
WG-Mitglieder	13	1,0	12	1,5	10	1,1

Tabelle 42 - Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den hygienischen Verhältnissen – in „Schulnoten“

Zwecks Veranschaulichung sind die Ergebnisse der Angehörigen- und der WG-Mitgliederbefragung zum hier interessierenden Punkt noch einmal in den beiden umseitig stehenden Diagrammen visualisiert:



Abbildung 10- Zufriedenheit der Angehörigen mit den hygienischen Verhältnissen

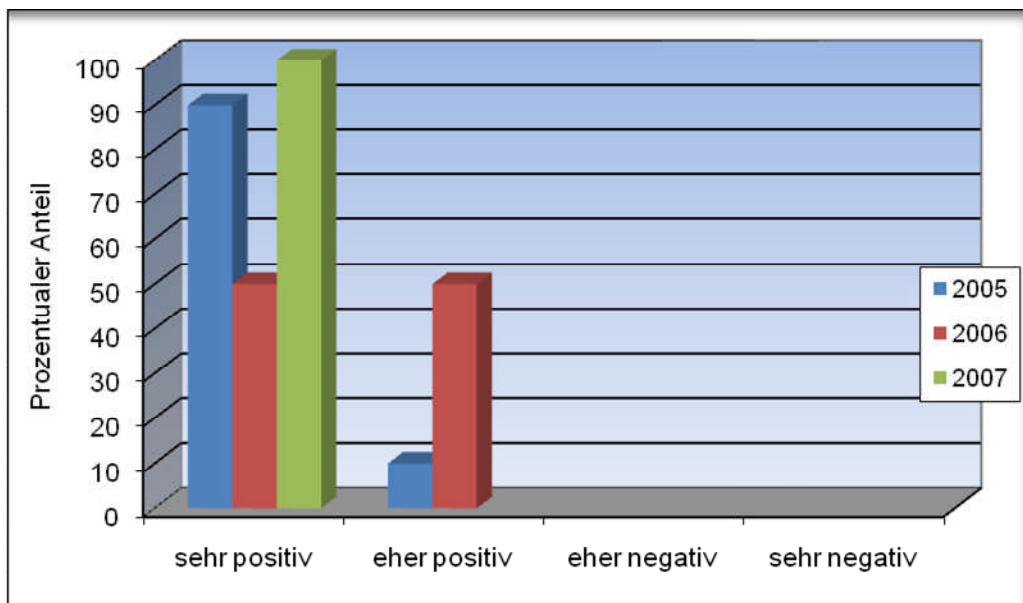


Abbildung 11- Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den hygienischen Verhältnissen

Während sich die WG-Mitglieder in 2007 durchgehend „voll“ zufrieden äußerten (Schulnote 1,0) vergaben die Angehörigen im Durchschnitt „nur“ die Schulnote 2,0. Sowohl in 2006 als auch in 2007 gab es jeweils 4 Angehörige, die die hygienischen Verhältnisse „eher“ negativ beurteilten. Da aber an der Befragung 2006 weniger Angehörige teilgenommen haben als an der Befragung 2007 hat der prozentuale Anteil der eher negativen Beurteilungen in diesem Jahr abgenommen.

2.5.5 Speisenangebot

Die Angehörigen sollten sich äußern, inwieweit sie der folgenden Aussage zustimmen könnten: [021] *Ich bin zufrieden mit dem Speisenangebot.* Sprachlich etwas vereinfacht aber analog dazu lautete dieser Item bei den WG-Mitgliedern: [021] *Ich bin zufrieden mit dem Essen.*

Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	12	80,0	80,0	4	50,0	50,0	8	66,7	66,7
trifft eher zu	2	13,3	93,3	4	50,0	100,0	4	33,3	100,0
trifft eher nicht zu	1	6,7	100,0
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	15	100,0		8	100,0		12		
Gesamt ((inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 43 - Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Speisenangebot

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Angehörige: Speisenangebot	15	1,27	8	1,5	12	1,33

Tabelle 44 - Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Speisenangebot – in „Schulnoten“

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	9	64,3	64,3	8	66,7	66,7	10	100,0	100,0
trifft eher zu	5	35,7	100,0	4	33,3	100,0	.	.	
trifft eher nicht zu	
trifft überhaupt nicht zu	
Gesamt	14	100,0		12	100,0		10	100,0	
Gesamt ((inkl. fehlender Werte)	14			12			10		

Tabelle 45 - Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem Speisenangebot

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
WG-Mitglieder: Speisenangb.	14	1,36	12	1,33	10	1,0

Tabelle 46 - Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem Speisenangebot – in „Schulnoten“

Das Speisenangebot wird sowohl von den Angehörigen und gesetzlichen Betreuern als auch von den WG-Mitgliedern mehrheitlich sehr positiv beurteilt. Bei der jüngsten Befragung äußerte sich nur ein Angehöriger/Betreuer „eher“ negativ.

Die Zufriedenheit der Angehörigen und gesetzlichen Betreuer hat zwischen 2006 und 2007 tendenziell zugenommen, während die Zufriedenheit der WG-Mitglieder auf hohem Niveau gleich geblieben ist. In 2005 hatten allerdings noch 100 Prozent der WG-Mitglieder die bestmögliche Bewertung abgegeben.

Zwecks Veranschaulichung sind die Ergebnisse der Angehörigen- und der WG-Mitgliederbefragung zum hier interessierenden Punkt noch einmal in den beiden nachstehenden Diagrammen visualisiert:

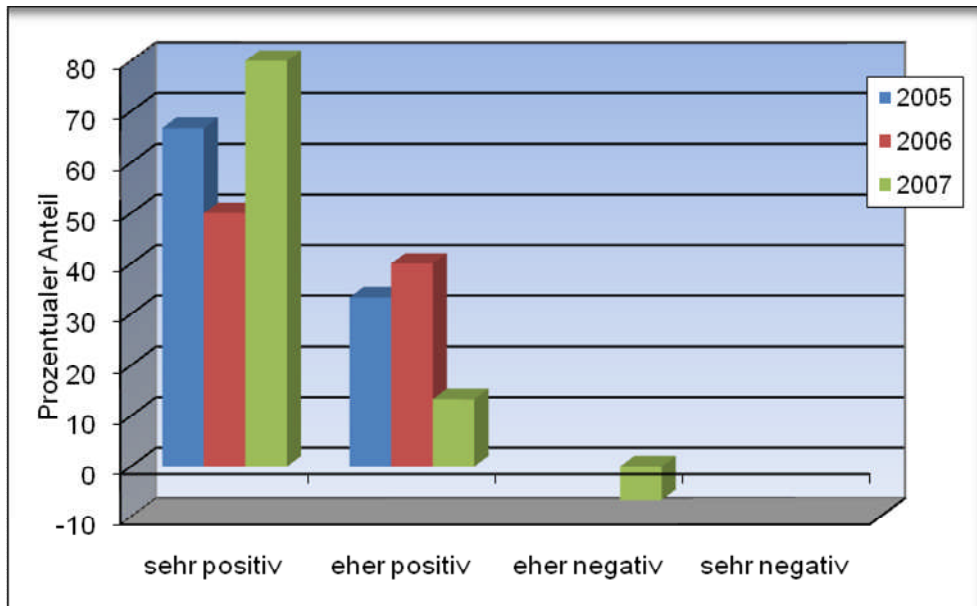


Abbildung 12– Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Speisenangebot

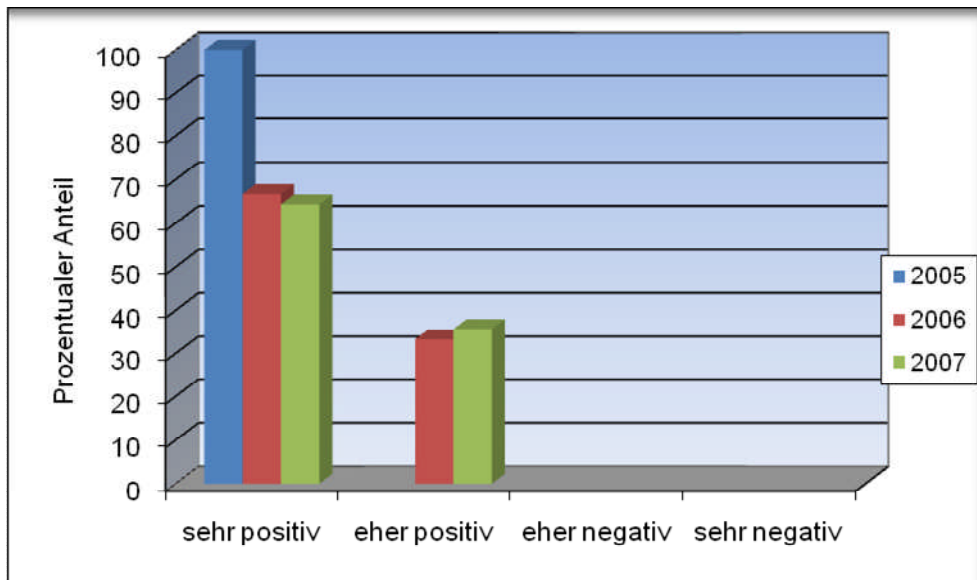


Abbildung 13– Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem Speisenangebot

2.5.6 Zusammenfassung zum Bereich Unterkunft und Verpflegung

„Schulnoten“-Ranking der abgefragten Aspekte aus dem Komplex Unterkunft und Verpflegung

In der Tabelle 47 sind alle abgefragten Aspekte aus dem Komplex Unterkunft und Verpflegung nach den im Jahr 2007 von den Angehörigen verteilten „Schulnoten“ geordnet.

	Angehörige		WG-Mitglieder	
	Anzahl	„Schulnote“	Anzahl	„Schulnote“
Zufrieden mit dem Speisenangebot	15	1,27	14	1,36
Zufriedenheit mit Garten/Wohnumfeld	17	1,59	7	1,29
Zufriedenheit mit dem Privatraum	17	1,65	13	1,46
Zufriedenheit mit den Gemeinschaftsräumen	18	1,89	12	1,58
Zufriedenheit mit den hygienischen Verhältnissen	18	2,00	13	1,00

Tabelle 47 - Unterkunft und Verpflegung in „Schulnoten“ – Ergebnisse der Kundenbefragung 2007

Wie aus der Übersicht noch einmal deutlich wird, erhält das Speisenangebot bei den Angehörigen die besten Noten. Am schlechtesten ist die Meinung der Angehörigen zu den hygienischen Verhältnissen. Ganz im Gegensatz allerdings zu den WG-Mitgliedern selbst. Bei keiner anderen Variable unterscheiden sich die Ansichten der Angehörigen so deutlich von den Ansichten der WG-Mitglieder.

Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen

Inwieweit spielen Unterkunft und Verpflegung für das Gesamturteil der Angehörigen eine Rolle? Ein Zusammenhang ist hier eigentlich als sicher anzunehmen – und lässt sich in der Tat statistisch nachweisen. Die nachstehende Tabelle zeigt wie stark das Antwortverhalten der jeweiligen Variablen mit der Bereitschaft korreliert, die WG einem Freund zu empfehlen. Mit anderen Worten: Sie zeigt, welchen Einfluss die Kriterien auf die Gesamtzufriedenheit haben.

Korrelation mit Variable 031 (WG an Freund empfehlen)	
Zufrieden mit dem Speisenangebot:	Spearman's R = ,817 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,000)**
Zufriedenheit mit den Gemeinschaftsräumen:	Spearman's R = ,666 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,002)**
Zufriedenheit mit dem Privatraum:	Spearman's R = ,566 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,011)*
Zufriedenheit mit Garten/Wohnumfeld:	Spearman's R = ,565 Signifikanzniveau $p > 0,05$ (1-seitig ,011)*
Zufriedenheit mit den hygien. Verhältnissen:	Spearman's R = ,524 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,015)*

** hoch signifikant * signifikant

Tabelle 48 – Einfluss der Faktoren aus dem Bereich Unterkunft & Verpflegung auf die Gesamtzufriedenheit

Aus dem Bereich Unterkunft & Verpflegung hat demnach die Zufriedenheit mit dem Speisenangebot die größte Wirkung auf die Gesamtzufriedenheit – und damit erfreulicherweise gerade der Faktor, bei dem die Kundenzufriedenheit besonders hoch gewesen ist. Einen sehr starken Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit hatte im Übrigen auch die Zufriedenheit mit den Gemeinschaftsräumen. Die Zufriedenheit mit den hygienischen Verhältnissen rangiert zwar in diesem Ranking an letzter Stelle, korreliert aber immer noch signifikant mit der Gesamtzufriedenheit und sollte daher keineswegs vernachlässigt werden.

2.6 Pflegekonzept und Pflegequalität

2.6.1 Ist die Behandlung so wie gewünscht?

Sowohl der Fragebogen für die Angehörigen als auch der Fragebogen für die WG-Mitglieder enthielt mehrere Items zu einzelnen Aspekten der Behandlung, auf die weiter unten im Einzelnen einzugehen sein wird. Darüber hinaus wurde die Qualität der Behandlung auch in einer recht allgemeinen Form thematisiert. Erfragt wurde der Grad der Zustimmung der Angehörigen zu folgender Aussage: [019] *Mein Angehöriger erhält die Art der Pflege und Betreuung, die ich mir gewünscht habe.*

Analog dazu konnten sich die WG-Mitglieder zu folgender Aussage äußern: [019] *Ich erhalte hier die Art der Pflege und Betreuung, die ich mir gewünscht habe.* Diese Fragestellung stellte sich allerdings für die Mehrzahl der WG-Mitglieder als zu abstrakt bzw. schwierig heraus. So haben in der Befragungsrunde 2007 lediglich 6 von 22 WG-Mitgliedern diese Frage beantworten können. Da die Ergebnisse damit vermutlich nicht mehr repräsentativ sind, wird auf ihre Darstellung hier verzichtet. Nachstehend also nur die Ergebnisse der Angehörigenbefragung:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	10	58,8	58,8	8	66,7	66,7	8	53,3	53,3
trifft eher zu	5	29,4	88,2	4	33,3	100,0	7	46,7	100,0
trifft eher nicht zu	2	11,8	100,0
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	17	100,0		12	100,0		15	100,0	
Gesamt ((inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 49 - Zufriedenheit der Angehörigen mit der Behandlung allgemein

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Behandlung wie gewünscht	17	1,65	12	1,33	15	1,47

Tabelle 50 - Zufriedenheit der Angehörigen mit der Behandlung – in „Schulnoten“

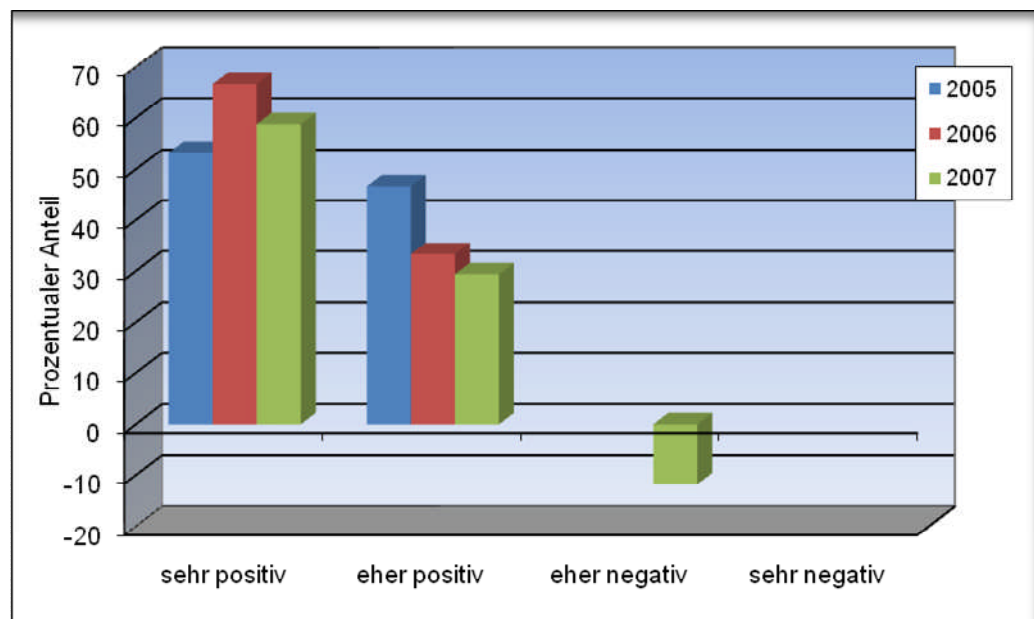


Abbildung 14– Zufriedenheit der Angehörigen mit der Behandlung

Wie ersichtlich, beurteilten die befragten Angehörigen die Behandlung in 2007 insgesamt überwiegend positiv. Die Zufriedenheit hat allerdings gegenüber dem Vorjahr leicht abgenommen. In 2007 gab es erstmals Befragte, die sich (eher) negativ äußerten.

2.6.2 Respekt/Selbstbestimmung

Die Notwendigkeit eines respektvollen Umgangs mit dem demenzkranken Menschen wird immer wieder betont – so auch im Leitbild der Landdienste. Bekannt ist aber ebenfalls, dass das manchmal herausfordernde Verhalten der demenzkranken Menschen und ihre zum Teil stark eingeschränkten kognitiven Kompetenzen das Pflegepersonal dazu verleiten können, respektlos mit dem pflegebedürft-

tigen Menschen umzugehen. Eine respektlose Haltung drückt sich z.B. in einer infantilisierenden oder obszönen Sprache aus.

Die Angehörigen wurden nach dem Grad ihrer Zustimmung („Trifft voll zu“ usw.) zu folgender Aussage befragt: [030] *Man behandelt meinen Angehörigen mit dem notwendigen Respekt.* Nachstehend werden die Ergebnisse referiert:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	15	83,3	83,3	7	53,8	53,8	10	66,7	66,7
trifft eher zu	3	16,7	100,0	4	30,8	84,6	5	33,3	100,0
trifft eher nicht zu	.	.	.	2	15,4	100,0	.	.	.
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	18	100,0		13	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 51 - Zufriedenheit der Angehörigen/Betreuer mit dem Respekt gegenüber den WG-Mitgliedern

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Angehörige: Respekt	18	1,65	13	1,33	15	1,47

Tabelle 52 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Respekt gegenüber den WG-Mitgliedern – in „Schulnoten“

Analog zur Angehörigenbefragung sollten sich die WG-Mitglieder zu folgender Aussage äußern: *Man behandelt mich hier mit dem notwendigen Respekt.*

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	12	100,0	100,0	9	100,0	100,0	8	100,0	100,0
trifft eher zu
trifft eher nicht zu
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	12	100,0		9	100,0		8	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	14			12			10		

Tabelle 53 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem ihnen entgegengebrachten Respekt

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
WG-Mitglieder: Respekt	12	1,0	9	1,0	8	1,0

Tabelle 54 – Zufriedenheit der der WG-Mitglieder mit dem ihnen entgegengebrachten Respekt – in „Schulnoten“

Umseitig werden die Ergebnisse aus den Tabellen noch einmal als Grafiken visualisiert.

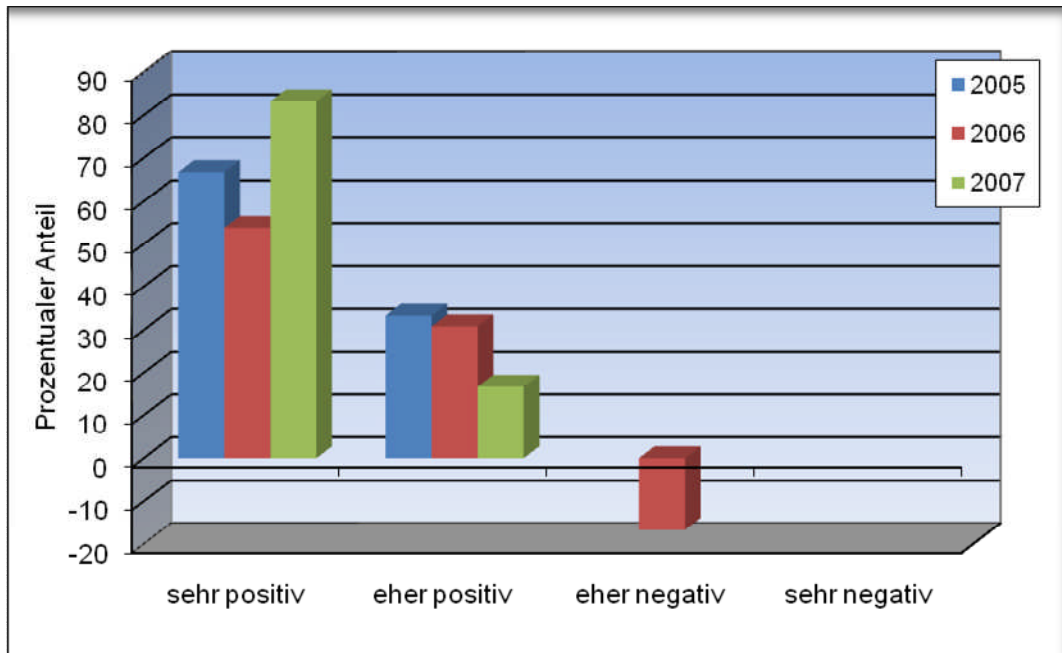


Abbildung 15– Werden die WG-Mitglied mit Respekt behandelt – Sicht der Angehörigen

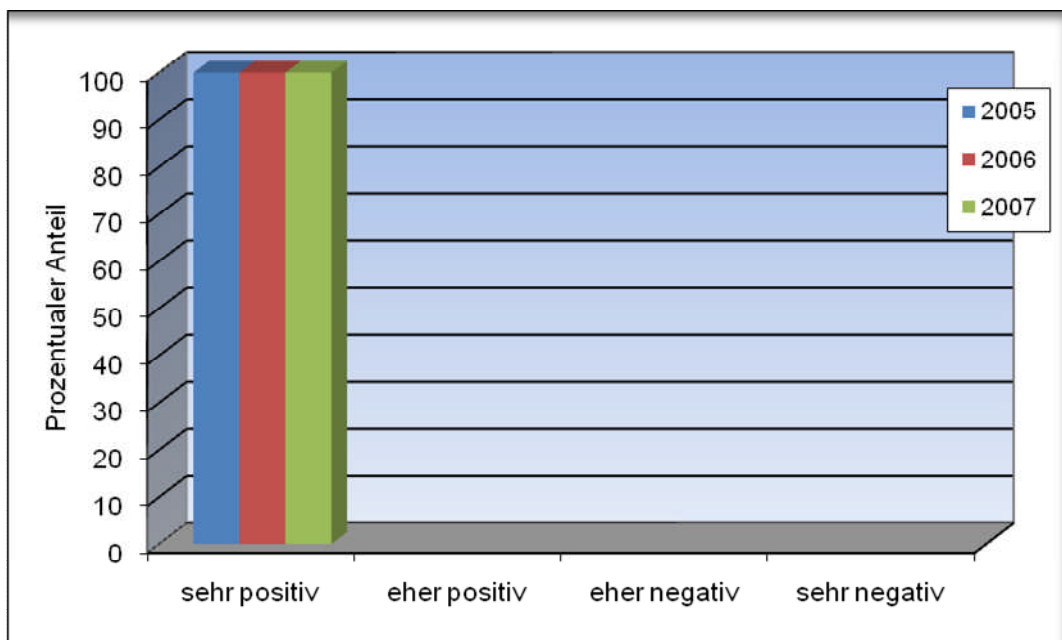


Abbildung 16– Werden die WG-Mitglieder mit Respekt behandelt – Sicht der WG-Mitglieder

Wie Abbildung 16 eindrücklich zeigt, waren alle WG-Mitglieder der Ansicht, dass sie mit dem notwendigen Respekt behandelt werden. Auch die Angehörigen erkannten in 2007 mehrheitlich einen respektvollen Umgang des Personals mit ihren Angehörigen.

Zum Themenkomplex „Respekt“ wurden den Angehörigen neben der direkten Meinungsfrage auch noch drei Reportfragen gestellt. Den WG-Mitgliedern wurden diese Fragen aus den oben erörterten Gründen nicht gestellt. Nachstehend die Ergebnisse im Einzelnen:

Gewohnheiten missachtet?

Respekt drückt sich u.a. darin aus, dass Gewohnheiten des demenzkranken alten Menschen beachtet werden. Das betrifft auch und insbesondere den Zeitpunkt und den Ablauf der pflegerischen Verrichtungen. Dieser Aspekt wurde wie folgt abgefragt: [008] *Hat das Pflorgeteam frühere Gewohnheiten*

Ihres Angehörigen in Bezug auf Zeitpunkt oder Ablauf der pflegerischen Verrichtungen ignoriert oder missachtet? Die Antwortvorgaben lauteten hier *ja* und *nein*. Verbunden mit dem Zusatz: *Wenn ja, Schildern Sie bitte kurz, was vorgefallen ist.* Der Fragebogen enthielt an dieser Stelle Platz für eine frei zu formulierende Antwort.

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
nein	14	93,3	93,3	9	90,0	90,0	9	100,0	100,0
ja	1	6,7	100,0	1	10,0	100,0	.	.	.
Gesamt	15	100,0		10	100,0		9	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 55 – Missachtung von Gewohnheiten in Bezug auf Zeitpunkt oder Ablauf der pflegerischen Verrichtungen

Das Ergebnis der Befragung ist eindeutig, dass die Gewohnheiten der WG-Mitglieder in Bezug auf Zeitpunkt oder Ablauf der pflegerischen Verrichtungen *nicht* ignoriert bzw. missachtet werden – jedenfalls nicht nach dem Wissen der Angehörigen. Zwar wurden in 2006 und 2007 zusammen genommen in 3 Fällen Verstöße gegen Gewohnheiten bejaht. Die Analyse der geschilderten Fälle zeigen jedoch, dass hier im Grunde keine kritikwürdige Missachtung von Gewohnheiten vorlag.

- Begründung 1/2006: „*Tabletten werden nicht gemörsert u. im Yoghurt gegeben.*“ Die Einnahme von Tabletten ist im engeren Sinne keine Gewohnheit. Hinzu kommt, dass medizinische Gründe gegen die Zerkleinerung von Tabletten sprechen können, da sich die Aufnahmezeit der Wirkstoffe durch den Körper verändern kann.
- Begründung 2/2006: „*Vor Einführung in die WG wurden vom Pflegedienst nur Medikamente verabreicht.*“ Dass die Pflege und Betreuung in der WG umfangreicher ist, liegt in der Natur der Sache und ist für sich genommen nicht zu kritisieren.
- Begründung 2007: *Hauptpflege bei schlechtem Hautbild vernachlässigt.* Hier wird zwar auf ein mutmaßliches Versäumnis der Pflege hingewiesen, eine Verletzung einer früheren Gewohnheit stellt auch dieser Sachverhalt vermutlich nicht dar.

Morgendliches Aufstehen

[010] *Kann Ihr Angehöriger den Zeitpunkt seines morgendlichen Aufstehens selbst bestimmen?*

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
Immer (fast immer)	15	93,7	93,7	9	90,0	90,0	12	92,3	92,3
häufig	.	.	.	1	10,0	100,0	1	7,7	100,0
selten	1	6,3	100,0
nie
Gesamt	16			10	100,0		13	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			12			15		

Tabelle 56 - Selbstbestimmter Zeitpunkt für morgendliches Aufstehen

Fast alle Angehörigen waren der Auffassung, dass ihre Angehörigen den Zeitpunkt ihres morgendlichen Aufstehens immer (oder fast immer) selbst bestimmen können. Jeweils eine Ausnahme bei den Befragungen kann als Bestätigung der Regel gewertet werden.

Berücksichtigung von Ernährungswünschen

Die Angehörigen wurden nach dem Grad ihrer Zustimmung („Trifft voll zu“ usw.) zu folgender Aussage befragt: *Die Ernährungsgewohnheiten und -wünsche meiner/s Angehörigen werden in der Wohngemeinschaft berücksichtigt.* Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	12	75,0	75,0	7	63,6	63,6	7	63,6	63,6
trifft eher zu	4	25,0	100,0	4	36,4	100,0	4	36,4	100,0
trifft eher nicht zu
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	16	100,0		11	100,0		11	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 57 – Zufriedenheit der Angehörigen mit der Berücksichtigung von Ernährungswünschen

	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Angehörige	16	1,25	11	1,36	11	1,36

Tabelle 58 - Zufriedenheit der Angehörigen mit der Berücksichtigung von Ernährungswünschen – in „Schulnoten“

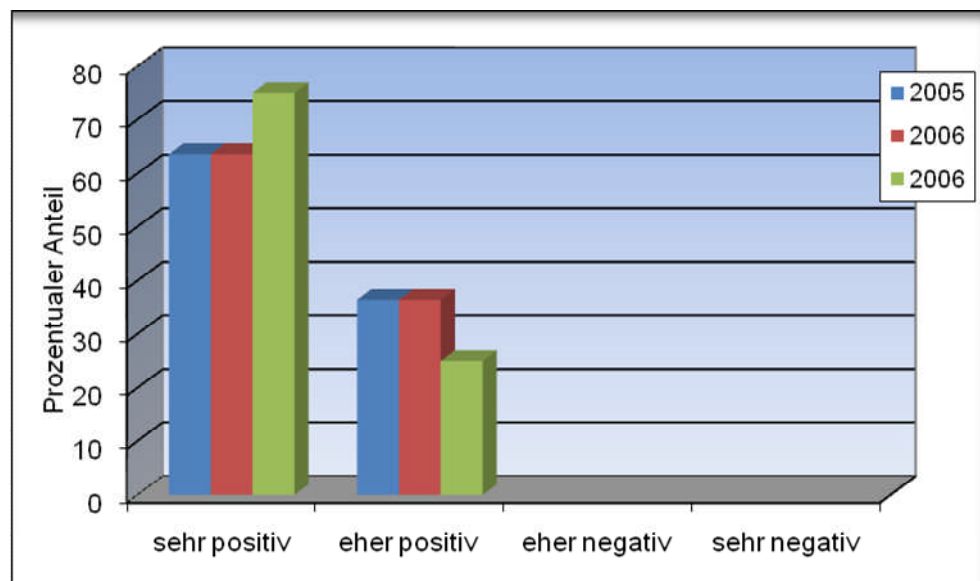


Abbildung 17– Zufriedenheit der Angehörigen mit der Berücksichtigung von Ernährungswünschen

Bei dieser Frage waren die gültigen Antworten durchweg positiv – und zwar auch im Zeitverlauf.

2.6.3 Sicherheit

Wohl jeder Angehörige möchte seine demenziell veränderte Mutter, seinen Vater etc. in der Wohngemeinschaft „gut aufgehoben“ wissen. Dies gilt desto mehr, wenn der Angehörige den demenzkranken Menschen längere Zeit selber gepflegt hat und die Entscheidung für die WG aus der Not nachlassender eigener Kräfte resultierte.

Ob Angehörige/Betreuer die WG-Mitglieder „gut aufgehoben“ zu wissen glauben, hängt von vielen Faktoren ab. Sicherheit bzw. der Eindruck von Sicherheit und Verlässlichkeit spielt dabei eine wichtige Rolle.

Entwicklung der Sorge, dass etwas passiert

Die Angehörigen und gesetzlichen Betreuer wurden nach dem Grad ihrer Zustimmung zu folgender Aussage befragt: [012]: *Seit mein Angehöriger in der Wohngemeinschaft lebt, ist meine Sorge, dass ihm etwas passiert (Stürze etc.), deutlich größer als vor dem Einzug.* Hintergrund dieser Frage ist, dass sich ein Angehöriger wahrscheinlich weniger Sorgen macht, „dass etwas Negatives passiert“, wenn er das WG-Mitglied „gut aufgehoben“ weiß. Insofern ist der Grad der Besorgtheit in gewisser Weise ein Indikator für die Betreuungssicherheit aus der Sicht der Angehörigen. Allerdings ist bei der Interpretation der nachfolgenden Ergebnisse zu bedenken, dass es natürlich noch weitere Gründe für diesbezügliche Sorgen geben kann, die mit der Pflege- und Betreuungsqualität überhaupt nichts zu tun haben. Zu denken ist hier vor allem an eine durch die Pflege nicht beeinflussbare objektive Verschlimmerung der Demenz oder an ein Auftreten von Krankheiten.

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft überhaupt nicht zu	11	64,7	64,7	9	69,2	69,2	11	73,3	73,3
trifft voll zu	3	17,6	82,3	4	30,8	100,0	4	26,7	100,0
trifft eher zu	3	17,6	100,0
trifft eher nicht zu									
Gesamt	17	100,0		13	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 59 – Sorge der Angehörigen um „ihr“ jeweiliges WG-Mitglied

Seit mein Angehöriger in der Wohngemeinschaft lebt, ist meine Sorge, dass ihm etwas passiert deutlich größer als vor dem Einzug.	2007	„Schulnote“	2006	„Schulnote“	2005	„Schulnote“
	Fälle		Fälle		Fälle	
	17	1,88	13	1,31	15	1,27

Tabelle 60 – Sorge der Angehörigen um „ihr“ jeweiliges WG-Mitglied – in „Schulnoten“

Im Lichte der obigen Erläuterungen kann man die vorliegenden Daten vorsichtig so interpretieren, dass die Mehrheit der Angehörigen und gesetzlichen Betreuer ihre demenziell veränderten Verwandten bzw. Betreuten in der WG gut aufgehoben zu wissen glaubt.

Lebt in WG bis zuletzt

Das Betreuungskonzept von *Salus e.V.* sowie der *Landdienste* geht davon aus, dass WG-Mitglieder auch bei einer Verschlechterung ihres gesundheitlichen Zustandes in der WG verbleiben können. Die Frage ist, inwieweit dadurch das Sicherheitsgefühl der Angehörigen beeinträchtigt ist. Die Angehörigen und gesetzlichen Betreuer wurden daher nach dem Grad ihrer Zustimmung zu folgender Aussage befragt: [012]: *Ich bin mir sicher, dass mein Angehöriger in dieser Wohngemeinschaft bis zu seinem Tod leben wird (und nicht etwa im Altenheim stirbt).*

Nachstehend die Ergebnisse.

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	13	81,3	81,3	10	76,9	76,9	10	83,3	83,3
trifft eher zu	3	18,8	100,0	3	23,1	100,0	2	16,7	100,0
trifft eher nicht zu
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	16			13	100,0		12	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 61 – Lebt in WG bis zuletzt

Ich bin mir sicher, dass mein Angehöriger in dieser Wohngemeinschaft bis zu seinem Tod leben wird	2007 Fälle	„Schulnote“	2006 Fälle	„Schulnote“	2005 Fälle	„Schulnote“
	16	1,19	13	1,23	12	1,17

Tabelle 62 – Lebt in WG bis zuletzt – in „Schulnoten“

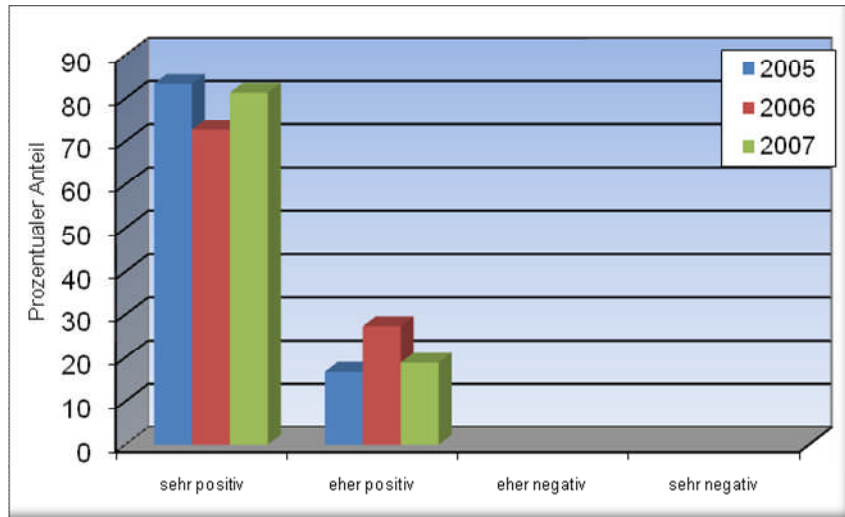


Abbildung 18 – Lebt in WG bis zuletzt

Insgesamt zeigt sich – über die drei Jahre konstant – eine sehr hohe Sicherheit bezüglich der besagten Frage.

2.6.4 Geborgenheit

Sicherheit und eine respektvolle Behandlung sind das Notwendige, was die Angehörigen (und nicht nur diese) vom Pflegepersonal erwarten. Was man darüber hinaus erhoffen könnte und was im Übrigen das Konzept von *Salus e.V.* sowie der *Landdienste* für die Wohngemeinschaften vorsieht, ist die Herstellung einer Atmosphäre der Geborgenheit. Hierzu wurden zwei Aspekte erfragt:

Geborgen wie in einer Familie

Die Angehörigen wurden nach dem Grad ihrer Zustimmung zu folgender Aussage befragt: [025]: *Mein Angehöriger fühlt sich in der Wohngemeinschaft so geborgen wie in einer Familie.*

Konzeptionell will die Wohngemeinschaft mit einer hohen Dichte wechselseitiger Beziehungen, in der Tat ein Gefühl der Geborgenheit herstellen. Eine maximale Zustimmung seitens der Angehörigen war bei dieser Frage allerdings nicht zu erwarten, da die Messlatte „geborgen wie in einer Familie“ sehr hoch gesteckt ist. Eine größere Anzahl der befragten Angehörigen dürfte ganz grundsätzlich der Ansicht sein, dass „Geborgenheit wie in einer Familie“ nur in der Familie selbst zu finden ist. Eine WG wäre in dieser Perspektive bestenfalls ein passables Surrogat.

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	6	37,5	37,5	1	9,1	9,1	3	30,0	30,0
trifft eher zu	9	56,3	93,8	9	81,8	90,9	7	70,0	100,0
trifft eher nicht zu	1	6,3	100,0	1	9,1	100,0	.	.	.
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	16	100,0		11	100,0		10	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 63 – Geborgenheit wie in einer Familie aus Sicht der Angehörigen

Mein Angehöriger fühlt sich in der Wohngemeinschaft so geborgen wie in einer Familie	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
	16	1,75	11	2,09	10	1,7

Tabelle 64 – Geborgenheit wie in einer Familie aus Sicht der Angehörigen – in „Schulnoten“

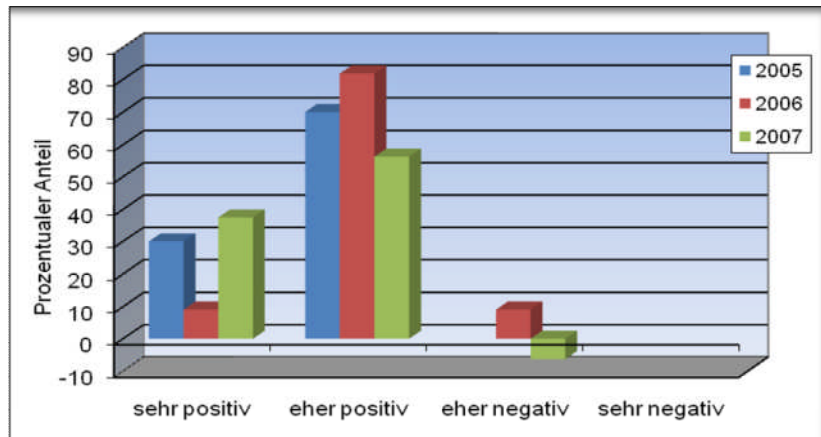


Abbildung 19: Geborgenheit wie in einer Familie aus Sicht der Angehörigen

Da eine maximale Zustimmung bei dieser Frage nicht zu erwarten war, stellen die Antworten der Angehörigen aus den Jahren 2005 und 2007 den WG-Projekten ein sehr gutes Zeugnis aus. In 2006 fiel diese Zustimmung allerdings geringer aus.

Erwähnt sei, dass, analog zur Befragung der Angehörigen auch die WG-Mitglieder nach ihrem „Geborgenheitsgefühlen“ befragt wurden, nämlich [025]: *Man ist hier so geborgen wie in einer Familie.* Allerdings waren (auch) bei dieser Frage so viele WG-Mitglieder nicht in der Lage sinnvoll zu antworten (in 2007 beispielsweise nur 8 von 22), dass die Ergebnisse mutmaßlich nicht mehr repräsentativ für die WG-Bewohnerschaft sind. Daher wird hier auf Darstellung der entsprechenden Ergebnisse verzichtet.

Liebloser Umgang?

Die Angehörigen wurden außerdem nach dem Grad ihrer Zustimmung zu folgender Aussage befragt: [026]: *Man geht eher lieblos mit den alten Menschen um.* Die WG-Mitglieder wurden analog dazu befragt. Die Variable wurde bewusst so stark formuliert, um auch zurückhaltender urteilende Personen zu einer klaren Positionierung einzuladen. Ein „liebloser Umgang“ dürfte sich zwar besonders bei der körperbezogenen Pflege zeigen, die Variable erstreckt sich aber auch auf andere Situationen und Handlungen. Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
Trifft überhaupt nicht zu	6	37,5	37,5	11	84,6	84,6	8	53,3	53,3
trifft eher nicht zu	9	56,3	93,8	2	15,4	100,0	5	33,3	88,6
trifft eher zu	1	6,3	100,0	.	.	.	1	6,7	93,3
trifft voll zu	1	6,7	100,0
Gesamt	16	100,0		13	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 65 – Angehörige zur Frage, ob die körperbezogene Pflege lieblos ist

Angehörige: <i>Man geht eher lieblos mit den alten Menschen um.</i>	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
	16	1,55	131	1,15	10	1,8

Tabelle 66 – Angehörige zur Frage, ob die körperbezogene Pflege lieblos ist – in „Schulnoten“

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
Trifft überhaupt nicht zu	9	81,8	81,8	10	100,0	100,0	7	77,8	77,8
trifft eher nicht zu	1	11,1	88,9
trifft eher zu	2	18,3	100,0
trifft voll zu	1	11,1	100,0
Gesamt	11	100		10	100,0		9	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	14			12			10		

Tabelle 67 – WG-Mitglieder zur Frage, ob die körperbezogene Pflege lieblos ist

WG-Mitglieder: <i>Man geht eher lieblos mit uns alten Menschen um.</i>	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
	11	1,32	10	1,44	9	1,4

Tabelle 68 – WG-Mitglieder zur Frage, ob die körperbezogene Pflege lieblos ist – in „Schulnoten“

Berücksichtigt man, dass es für professionelle Helferinnen nicht leicht ist, in den Augen von Angehörigen als „liebvoll“ zu erscheinen, sind die Ergebnisse aus der Angehörigenbefragung positiv. 81,8 Prozent äußerten sich maximal positiv.

Die Ergebnisse der WG-Mitgliederbefragung müssen – auch bei dieser Frage – zurückhaltend interpretiert werden. Dass ein WG-Mitglied in 2005 im Interview angab, das Personal sei „lieblos“, fiel schon damals aus dem Rahmen. Die Aussage war nach dem Eindruck des Interviewers eindeutig Resultat einer aktuellen Verstimmung. Die durchgehend sehr positiven Ergebnisse unterstreichen diesen Eindruck.

2.6.5 Zusammenfassung zum Bereich Pflegekonzept und Pflegequalität

„Schulnoten“-Ranking der abgefragten Aspekte aus dem Komplex *Pflegekonzept und Pflegequalität*

In der nachfolgenden Übersicht sind alle abgefragten Aspekte aus dem Komplex *Pflegekonzept und Pflegequalität* nach den im Jahr 2007 von den Angehörigen verteilten „Schulnoten“ geordnet.

	Angehörige		WG-Mitglieder	
	Anzahl	„Schulnote“	Anzahl	„Schulnote“
WG-Mitglied wird mit notwendigen Respekt behandelt	18	1,17	12	1,00
WG-Mitglied wird bis zum Tod in WG leben	16	1,19	-	-
Ernährungswünsche werden berücksichtigt	16	1,25	-	-
Körperbezogene Pflege ist lieblos	18	1,55	11	1,73
Behandlung ist wie gewünscht	17	1,65	-	-
Geborgenheit wie in einer Familie	16	1,75	-	-
Sorge, dass dem WG-Mitglied Schlimmes passiert	17	1,88	-	-

Tabelle 69 - Pflegekonzept und Pflegequalität in „Schulnoten“ – Ergebnisse der Kundenbefragung 2007

Wie aus der Übersicht noch einmal deutlich wird, erzielte der Aspekt des *respektvolle Umgangs mit den WG-Mitgliedern* bei den Angehörigen die besten „Noten“. Auch die WG-Mitglieder selbst zeigten sich diesbezüglich maximal zufrieden. Weniger ausgeprägt war das Sicherheitsgefühl. Den niedrigsten

Zufriedenheitswert erzielte der Aspekt *Sorge* (bzw. deren Weiterbestehen), *dass dem WG-Mitglied etwas Schlimmes passiert*. Wie oben in Abschnitt 2.6.3 bereits ausgeführt, sollte dies jedoch nicht als klarer Beleg für eine verbesserungsbedürftiger Pflege- und Betreuungsqualität gewertet werden. Die Existenz oder Abwesenheit von *Sorge* hat erstens zunächst einmal mit der Person des sich sorgenden Angehörigen zu tun. Im Übrigen vermag zweitens auch die beste Pflege eine Verschlimmerung der Demenz oder ein Auftreten von Krankheiten nicht generell zu verhindern.

Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen

Inwieweit spielen die Qualität der Pflege und Betreuung für das Gesamturteil der Angehörigen eine Rolle? Für die meisten Teilkriterien aus diesem Themenkomplex lässt sich der zu vermutende Zusammenhang auch statistisch nachweisen – allerdings nicht für alle. Die nachstehende Tabelle zeigt, wie stark das Antwortverhalten bei den jeweiligen Kriterien mit der Bereitschaft korreliert, die WG einem Freund zu empfehlen (Gesamtzufriedenheit).

Korrelation mit Variable 031 – WG an Freund empfehlen	
Mit dem notwendigen Respekt behandelt	Spearman's R = ,850 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,000)**
Berücksichtigung von Ernährungswünschen	Spearman's R = ,828 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,000)**
Körperbezogener Pflege lieblos	Spearman's R = -,625 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,004)**
Selbstbestimmter Aufstehzeitpunkt	Spearman's R = -,559 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,015)*
Behandlung wie gewünscht	Spearman's R = ,547 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,014)*
Geborgenheit wie in einer Familie	Spearman's R = ,295 Signifikanzniveau $p > 0,05$ (1-seitig ,134)
Lebt in WG bis zuletzt	Spearman's R = ,293 Signifikanzniveau $p > 0,05$ (1-seitig ,194)
Sorge heute, dass etwas passiert	Spearman's R = -,065 Signifikanzniveau $p > 0,05$ (1-seitig ,405)

** hochgradig signifikant * signifikant

Tabelle 70 – Einfluss der Faktoren aus dem Bereich Pflegekonzept und Pflegequalität auf die Gesamtzufriedenheit“

Aus dem Bereich *Pflegekonzept und Pflegequalität* haben die Faktoren *Mit dem notwendigen Respekt behandelt* sowie *Berücksichtigung von Ernährungswünschen* die größte Wirkung auf die Gesamtzufriedenheit. Deshalb ist es besonders wichtig, dass die Angehörigen und gesetzlichen Betreuer gerade mit diesen beiden Faktoren besonders zufrieden waren (siehe oben). Ferner nimmt der Korrelationstest der Tatsache, dass die Zufriedenheit bei der Variablen *Sorge, dass dem WG-Mitglied Schlimmes passiert* am niedrigsten gewesen ist, weiter an Schärfe. Denn diese Variable ist diejenige mit der geringsten Wirkung auf die Gesamtzufriedenheit.

2.7 Zeitdruck

Ein viel diskutierter Grund für Mängel jeglicher Art ist die Überlastung der Pflege- und Betreuungskräfte. Deshalb interessiert sowohl die Einschätzung der Angehörigen bzw. Betreuer als auch die Einschätzung der WG-Mitglieder zu folgender Aussage [028]: *Das Personal steht doch sehr unter Zeitdruck*.

Zum Hintergrund dieser Frage: Ein gewisser Zeitdruck ist aufgrund der betriebswirtschaftlich gebotenen Effizienzforderungen objektiv nicht zu vermeiden. Ziel bei einer personenbezogenen Dienstleistung muss es aber sein, dass die „Kunden“, insbesondere die WG-Mitglieder, von dem tatsächlich vorhandenen Zeitdruck nichts oder nur wenig spüren. Zumindest die WG-Mitglieder sollten keinesfalls den Eindruck haben, dass sich das Personal „abhetzen“ muss, d.h. soviel zu tun hat, dass für eine persönliche Begegnung keine Zeit mehr bleibt.

Bei den Angehörigen ist weniger klar was eigentlich das wünschenswerteste Antwortverhalten wäre. Sicherlich sollten auch die Angehörigen nicht den Eindruck haben, dass das Personal ‚abgehetzt‘ ist, weil sie sich u.U. dann nicht mehr trauen, eigene Anliegen offensiv einzufordern. Andererseits sollte sich bei den Angehörigen nicht der Eindruck breit machen, dass Personal liege auf der „faulen Haut“.

So betrachtet ist bei den Angehörigen die wünschenswerteste Antwort vermutlich „trifft eher nicht zu“.

Ergänzend dazu werden auch entsprechende Ergebnisse aus der Mitarbeiterbefragung vorgestellt.

2.7.1 Perspektive der Angehörigen und WG-Mitglieder

Nachstehend zunächst die Ergebnisse der Angehörigenbefragung und der WG-Mitgliederbefragung.

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft überhaupt nicht zu	40	23,6	23,6	3	25,0	25,0	1	7,7	7,7
trifft eher nicht zu	10	58,8	82,4	5	41,7	66,7	10	76,9	84,6
trifft eher zu	3	17,6	100,0	4	33,3	100,0	2	15,4	100,0
trifft voll zu
Gesamt	17	100,0		12	100,0		13	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 71 – Angehörige zur Frage: Inwieweit steht das Personal unter Zeitdruck?

Angehörige: <i>Das Personal steht doch sehr unter Zeitdruck.</i>	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
	17	2,12	12	1,42	13	17

Tabelle 72 – Angehörige zur Frage: Inwieweit steht das Personal unter Zeitdruck? In „Schulnoten“

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft überhaupt nicht zu	8	80,0	80,0	5	45,5	45,5	4	44,4	44,4
trifft eher nicht zu	1	10,0	90,0	1	9,1	54,6	1	11,1	55,6
trifft eher zu	1	10,0	100,0	4	36,4	90,9	4	44,4	100,0
trifft voll zu	.	.	.	1	9,1	100,0	.	.	.
Gesamt	10	100,0		11	100,0		9	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	14			12			10		

Tabelle 73 – WG-Mitglieder zur Frage: Inwieweit steht das Personal unter Zeitdruck?

WG-Mitglieder: <i>Das Personal steht doch sehr unter Zeitdruck.</i>	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
	10	1,4	11	2,55	9	2,44

Tabelle 74 – WG-Mitglieder zur Frage: Inwieweit steht das Personal unter Zeitdruck?

Einig sind sich sowohl die Angehörigen/Betreuer als auch die WG-Mitglieder in der Einschätzung, dass das Personal keiner extremen „Hetze“ ausgesetzt ist. Dass bei den WG-Mitgliedern etwa die Hälfte der Ansicht war, es bestehe überhaupt kein Zeitdruck (2006 etwas mehr, 2005 etwas weniger), kann als Lob für das Team genommen werden. Die Angehörigen und gesetzlichen Betreuer erkennen hingegen mehrheitlich durchaus einen gewissen Zeitdruck. Wie oben dargelegt ist bei dieser Gruppe die wünschenswerteste Antwort „trifft eher nicht zu“ – und diese wurde von den meisten Angehörigen und Betreuern gegeben.

Nachstehend sind die Ergebnisse noch einmal visualisiert. Beachten Sie bitte, dass hier ausnahmsweise die 2. Kategorie besonders positiv ist.

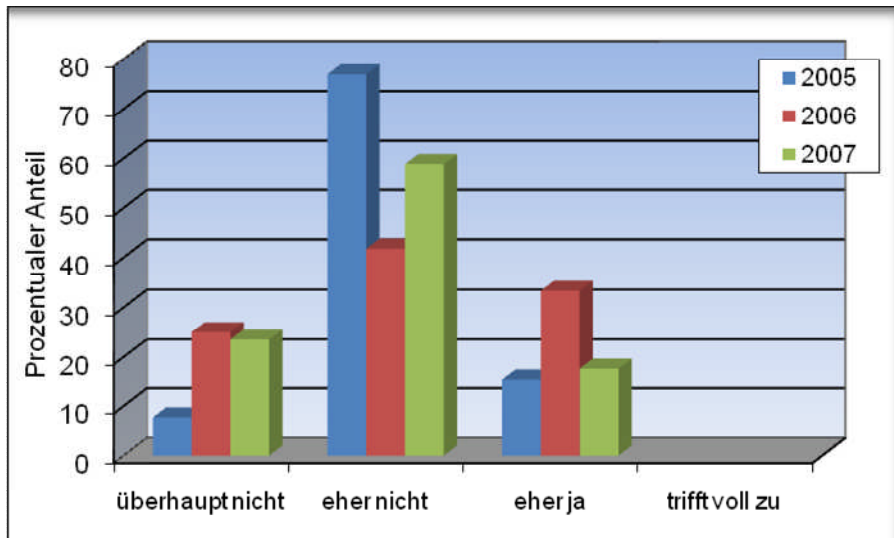


Abbildung 20– Angehörige zur Frage, inwieweit das Personal unter Zeitdruck steht

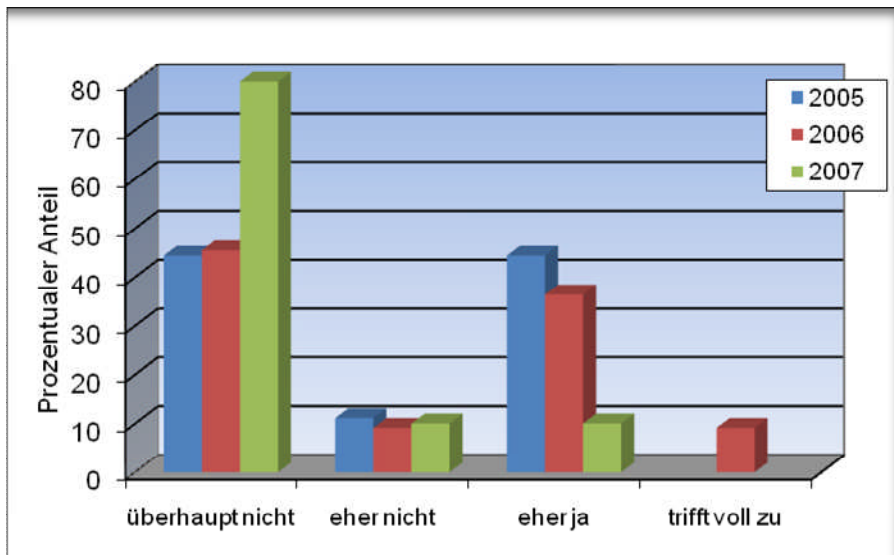


Abbildung 21– WG-Mitglieder zur Frage: Inwieweit steht das Personal unter Zeitdruck?

2.7.2 Perspektive der Mitarbeiterinnen

Die Mitarbeiterinnen sollten ihre Meinung zu folgender Aussage bekunden: [055] *Mit dem Arbeits-tempo bin ich zufrieden*. Es kann davon ausgegangen werden, dass die Mitarbeiter mit dem Arbeits-tempo nicht zufrieden wären, wenn sie sich einem starken Zeitdruck ausgesetzt sehen.

Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005			2004		
	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.
trifft voll zu	16	66,7	66,7	11	61,1	61,1	6	66,7	66,7	4	28,6	28,6
trifft eher zu	7	29,2	95,8	6	33,3	94,4	3	33,3	100,0	10	71,4	100,0
trifft eher nicht zu	1	4,2	100,0	1	5,6	100,0
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	24	100,0		18	100,0		9	100,0		14	100,0	
Gesamt (inkl. fehl. Werte)	25			19			11			15		

Tabelle 75 – Zufriedenheit mit dem Arbeitstempo

	2007		2006		2005		2004	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Mitarbeit.: Arbeitstempo	24	1,42	18	1,5	9	1,33	14	1,8

Tabelle 76 – Zufriedenheit mit dem Arbeitstempo – Entwicklung in „Schulnoten“ 2004 bis 2007

Fast alle Mitarbeiterinnen waren mit dem Arbeitstempo zufrieden. Einzig eine Pflegekraft (Helferin) stimmte dem „eher nicht“ zu.

Die Zufriedenheit mit dem Arbeitstempo zeigte sich seit 2005 weitgehend stabil. Bemerkenswert ist die relativ große Unzufriedenheit der Mitarbeiterinnen mit dem Arbeitstempo in 2004. Dies deshalb, weil in 2004 die beiden damals existierenden Wohngemeinschaften jeweils erst zur Hälfte belegt waren (Ganderkesee 4/9; Oldenburg 5/9). In 2007 besteht nun in der neu konstituierten WG in Wildeshausen wieder eine ähnliche Situation der Minderauslastung.

Möglicherweise resultierte die relative Unzufriedenheit mit dem Arbeitstempo in 2004 nicht etwa aus einem zu hohen, sondern aus einem zu niedrigen Tempo. Es könnte sein, dass einige Mitarbeiterinnen anfangs gerade mit der „Entschleunigung“ Schwierigkeiten hatten, die nach dem Wechsel von der per Leistungskomplex getakteten ambulanten Pflege in die WG eingetreten ist.

2.8 Kommunikation

2.8.1 Informationen geben durch die Mitarbeiterinnen der Landdienste GmbH

Zufriedenheit der Angehörigen mit den Informationen vor dem Einzug

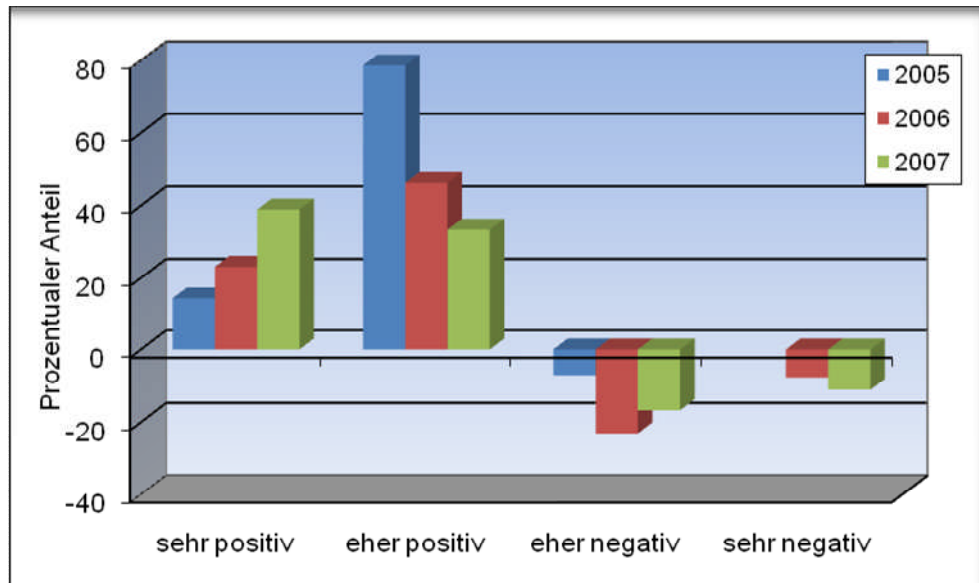
Eine erste wichtige Kommunikationsaufgabe der Landdienste GmbH (sowie von Salus e.V.) besteht darin, die Angehörigen eines potenziellen WG-Mitglieds umfassend zu informieren. Wie wird diese Aufgabe nach Ansicht der Angehörigen gelöst? Hierzu wurde der Grad der Zustimmung zu folgender Aussage erfragt: [017]: *Ich bin zufrieden mit den Informationen, welche ich vor dem Einzug meines Angehörigen in die Wohngemeinschaft von SALUS e.V. und dem Pflegedienst erhalten habe.*

Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	7	38,9	38,9	3	23,1	23,1	2	14,3	14,3
trifft eher zu	6	33,3	72,2	6	46,2	69,2	11	78,6	92,9
trifft eher nicht zu	3	16,7	88,9	3	23,1	92,3	1	7,1	100,0
trifft überhaupt nicht zu	2	11,1	100,0	1	7,7	100,0	.	.	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18	100,0		13	100,0		14	100,0	

Tabelle 77 – Informationen vor dem Einzug

Angehörige: <i>Ich bin zufrieden mit den Informationen, welche ich vor dem Einzug meines Angehörigen in die Wohngemeinschaft von SALUS e.V. und dem Pflegedienst erhalten habe</i>	2007	„Schulnote“	2006	„Schulnote“	2005	„Schulnote“
		Fälle		Fälle		Fälle
	18	2,28	13	2,46	14	2,00

Tabelle 78 – Informationen vor dem Einzug – in „Schulnoten“Abbildung 22 – Informationen vor dem Einzug

Die befragten Angehörigen waren mehrheitlich mit den vor dem Einzug erhaltenen Informationen von Mitarbeiterinnen der *Landdienste GmbH* (sowie von *Salus e.V.*) mit einem „Schulnotenschritt“ von 2,28 zufrieden (72,2 %). Der Anteil der „sehr“ Zufriedenen hat sich seit 2005 erhöht.

Zufriedenheit der Angehörigen mit den Informationen nach dem Einzug

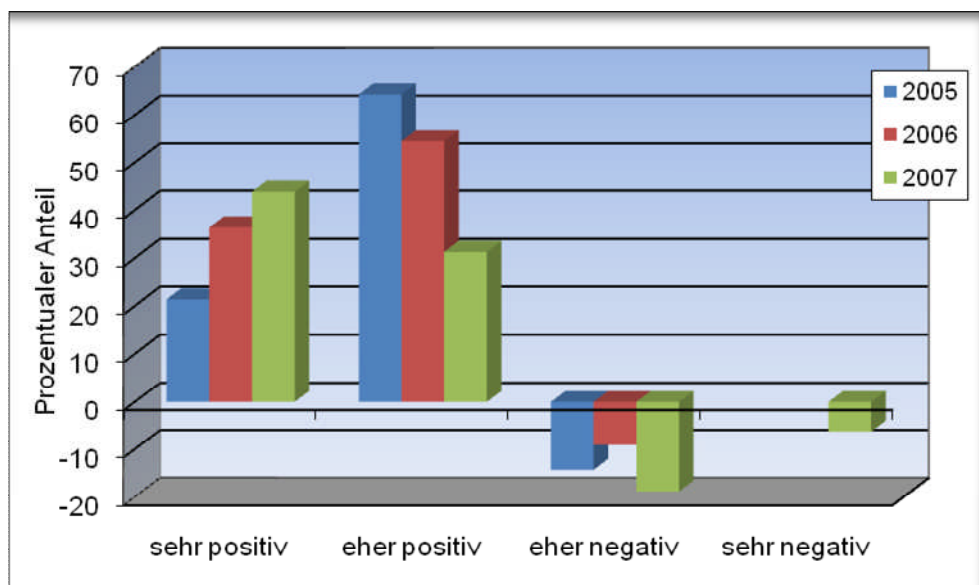
Logisch an die vorhergehende Frage schließt folgende Variable aus dem Angehörigenfragebogen an: [018] *Ich bin zufrieden mit den Informationen, welche ich nach dem Einzug meines Angehörigen in die Wohngemeinschaft von SALUS e.V. und dem Pflegedienst erhalten habe.* (Erfragt wurde auch hier der Grad der Zustimmung zu dieser Aussage).

Trotz formaler Ähnlichkeit der Frage nach den Informationen vor dem Einzug bezieht sich die Frage nach dem Einzug nur teilweise auf die gleichen Inhalte. Vor dem Einzug spielen nämlich sachliche Informationen (Betreuungskonzept, Wohnen, Finanzielles, Vertragsgestaltung, etc.) eine ungleich größere Rolle als nach dem Einzug. Wenn der demenziell veränderte Mensch erst einmal WG-Mitglied ist, treten statt dessen im Regelfall personenbezogene Fragen in den Vordergrund, vor allem Fragen zum gesundheitlichen Zustand des WG-Mitglieds und zu seinem Leben in der WG. Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	7	43,8	43,8	4	36,4	36,4	3	21,4	21,4
trifft eher zu	5	31,3	75,0	6	54,5	90,9	9	64,3	85,7
trifft eher nicht zu	3	18,8	93,8	1	9,1	100,0	2	14,3	100,0
trifft überhaupt nicht zu	1	6,3	100,0
Gesamt	16	100,0		11	100,0		14	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 79 – Informationen nach dem Einzug

Angehörige: Informationen nach dem Einzug	2007	„Schulnote“	2006	„Schulnote“	2005	„Schulnote“
	Fälle		Fälle		Fälle	
	16	2,13	11	1,82	14	2,07

Tabelle 80 – Informationen nach dem Einzug – in „Schulnoten“Abbildung 23 – Informationen gegeben nach dem Einzug

Die nach dem Einzug erhaltenen Informationen beurteilten die Angehörigen in 2007 ähnlich wie die vor dem Einzug erhaltenen Informationen. Einerseits hat der Anteil der „sehr“ Zufriedenen gegenüber den Vorjahren zugenommen. Andererseits ist auch der Anteil derjenigen gewachsen, die sich unzufrieden äußerten. Allerdings ist der Unterschied zu den Ergebnissen aus 2006 so gering, dass er angesichts der bescheidenen Datengrundlage auch rein zufällig bedingt sein könnte.

Perspektive der Mitarbeiterinnen aus der Pflege

Der Fragebogen für die Mitglieder des Pflegeteams enthielt folgende Frage: [042] *Die Angehörigen werden umgehend und umfassend über die Situation bei dem betreffenden WG-Mitglied informiert.* Diese Frage zielte in etwa auf den gleichen Sachverhalt wie die o.g. Frage im Angehörigeninstrument.

	2007			2006			2005			2004		
	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.
trifft voll zu	15	62,5	62,5	10	58,8	58,8	4	50,0	50,0	2	18,2	18,2
trifft eher zu	9	37,5	100,0	6	35,3	94,1	4	50,0	100,0	9	81,8	100,0
trifft eher nicht zu
trifft überhaupt nicht zu	.	.	.	1	5,9	100,0
Gesamt	24	100,0		17	100,0		8	100,0		11	100,0	
Gesamt (inkl. fehl. Werte)	25			19			11			14		

Tabelle 81 – Angehörige werden umfassend informiert

	2007		2006		2005		2004	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
Mitarbeiterinnen	24	1,38	17	1,59	8	1,5	11	1,82

Tabelle 82 - Angehörige werden umfassend informiert – Entwicklung 2004 bis 2007 in „Schulnoten“

Die Mitarbeiterinnen beurteilten die personenbezogene Informationsübermittlung positiver als die Angehörigen. Seit 2004 wird die Informationsübermittlung von den Mitarbeiterinnen zunehmend besser beurteilt. Dies deckt sich allerdings wiederum nicht mit dem Eindruck der Angehörigen zwischen 2005 und 2007.

Offizielle Bezugsperson bekannt?

Zum Themenkomplex „Informieren nach dem Einzug“ wurde den Angehörigen neben der übergreifenden Meinungsfrage auch eine Reportfrage gestellt, nämlich [005] *Wissen Sie, wer aus dem Pflegeteam die offizielle Bezugsperson für Ihren Angehörigen ist?* Hintergrund dieser Frage ist, dass in den Wohngemeinschaften die Pflege offiziell nach dem Bezugspflegesystem organisiert ist. Die offizielle Bezugspflegekraft ist u.a. die logische Adressatin für pflegebezogene Fragen oder Tipps eines Angehörigen. Allerdings war damit zu rechnen, dass nicht alle befragten Angehörigen mit dem Begriff „Bezugsperson“ etwas würden anfangen können. Hinzu kommt, dass in der WG ohnehin relativ wenig Personal tätig ist. Gängige Praxis der Angehörigen ist es, sich an die gerade ‚greifbare‘ Pflegeperson zu wenden.

Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
Ja	12	70,6	70,6	6	54,5	54,5	6	40,0	40,0
Nein	5	29,4	100,0	5	45,5	100,0	9	60,0	100,0
Gesamt	17	100,0		11	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 83 – Bezugsperson den Angehörigen bekannt

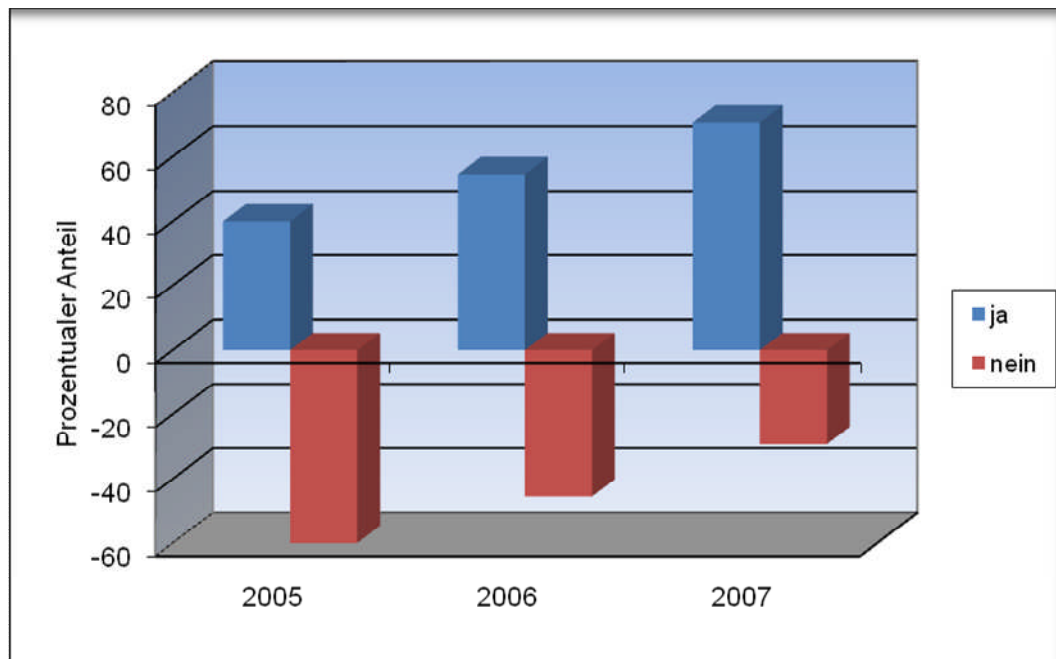


Abbildung 24 – Bezugsperson den Angehörigen bekannt

In 2007 konnten knapp 30 Prozent der Befragten ihre offizielle Ansprechperson in Bezug auf die Pflege ihres jeweiligen Angehörigen nicht benennen. Immerhin zeigt sich gegenüber den Vorjahren eine deutliche Verbesserung.

Erwähnt sei, dass in 2006 auch die *WG-Mitglieder* gefragt wurden, ob Ihnen ihre offizielle Bezugsperson bekannt sei. Dies bestätigten nur 2 von 13 Befragten. Die anderen 11 Interviewten konnten allerdings bereits mit der Fragestellung nichts anfangen. Für die *WG-Mitglieder* gilt wohl noch mehr als für die Angehörigen, dass sie sich in der Regel an die gerade „greifbare“ Pflegekraft halten – und im Übrigen an die Pflegekraft, zu denen sie am meisten Vertrauen haben, sei diese nun die „offizielle“ Bezugsperson oder nicht.

2.8.2 Informationen einholen durch Mitarbeiterinnen der Landdienste GmbH

Die Landdienste GmbH (und Salus e.V.) haben in Bezug auf Informationen sicherlich nicht nur eine Bring- sondern auch eine Holschuld. Das heißt, man darf erwarten, dass sich die Mitarbeiterinnen notwendige Informationen beschaffen. Zu den unverzichtbaren Informationen gehören in der Demenzkrankenpflege u.a. Informationen zur bisherigen Lebensgeschichte sowie zu Gewohnheiten des pflegebedürftigen Menschen.

Nach Gewohnheiten erkundigt

Der Angehörigenfragebogen enthielt u.a. folgende Reportfrage [007]: *Hat sich jemand aus dem Pflegeteam bei Ihnen nach den Vorlieben, Gewohnheiten und Interessen Ihres Angehörigen erkundigt?* (Antwortmöglichkeiten *ja/nein*) Zum Hintergrund dieser Frage: Grundsätzlich sollen die Vorlieben, Gewohnheiten und Interessen der *WG-Mitglieder* respektiert werden. Das aber setzt voraus, dass diese bekannt sind. Einige *WG-Mitglieder* sind leicht demenziell verändert, dass man sie ohne Weiteres auch selbst befragen kann, bei den schwerer erkrankten *WG-Mitgliedern* sind jedoch Erkundigungen bei den Angehörigen unverzichtbar. Im Übrigen ist eine ergänzende Erfragung der Angehörigenperspektive auch in solchen Fällen sinnvoll, wo das *WG-Mitglied* selbst noch Auskunft geben kann. Erstens können weitere Informationen erschlossen werden, zweitens ist es grundsätzlich von Vorteil, wenn die Angehörigen eingebunden sind. Die eben getroffenen Feststellungen in Bezug auf die „echten“ Angehörigen lassen sich, wenn auch mit Einschränkungen, auch auf die ggf. eingeschalteten gesetzlichen Betreuer übertragen. Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
Ja	15	83,3	83,3	9	75,0	75,0	12	80,0	80,0
Nein	3	16,7	100,0	3	25,0	100,0	3	20,0	100,0
Gesamt	18	100,0		12	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 84 – Nach Gewohnheiten erkundigt

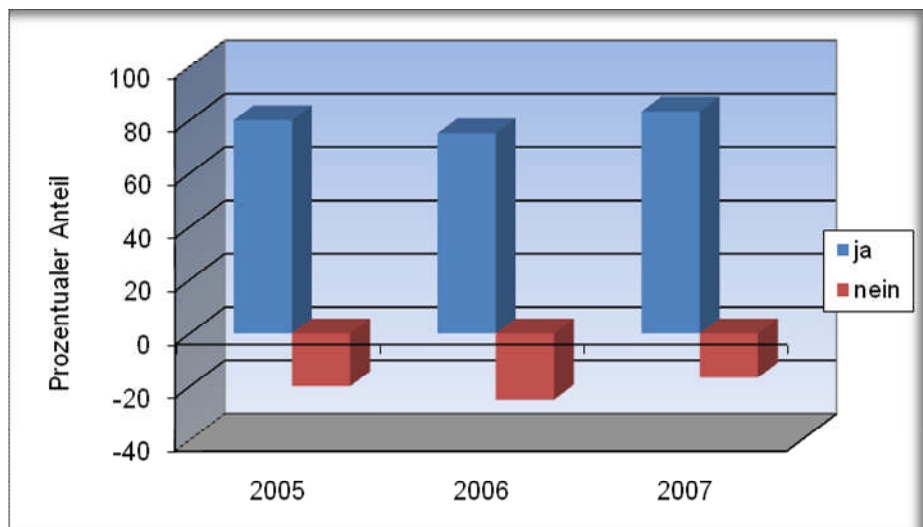


Abbildung 25 – Nach Gewohnheiten erkundigt

Abbildung 25 *scheint* deutlich zu zeigen, dass sich die Mitarbeiterinnen zwar im Regelfall, aber eben nicht immer bei den Angehörigen nach den (früheren) Gewohnheiten der WG-Mitglieder erkundigt haben. Möglicherweise ist das Defizit aber inzwischen längst abgestellt. Auffällig ist nämlich, dass die Zahl der Nein-Antworten seit drei Jahren konstant ist; zugleich gaben alle Nein-Antwortenden an, dass sie den Fragebogen schon früher einmal beantwortet haben. Da die Frage auf einen in der Vergangenheit liegenden Sachverhalt zielt, kann es durchaus sein, dass lediglich in 2005 gelegentlich versäumt wurde, Erkundigungen bei den Angehörigen nach den Gewohnheiten ihrer in der WG lebenden Verwandten einzuholen. Es ist aber auch denkbar, dass in den Fällen, wo die Beziehung der Angehörigen zu den WG-Bewohnern nicht harmonisch ist, sich die Pflegekräfte auf eigene oft jahrelange Beziehungsarbeit mit den zu pflegenden Bewohnern verlassen: Beispiel: „Mutti trinkt ihre Milch abends gern mit Salz“, die Bewohnerin selbst lehnt dies jedoch seit Jahren ab und trinkt gern ein Bier abends.

Nach Biographie erkundigt

Eng im Zusammenhang mit der vorherigen Frage nach den Bemühungen zur Eruiierung der Gewohnheiten steht folgende Reportfrage [006]: *Hat sich jemand aus dem Pflgeteam bei Ihnen nach der Lebensgeschichte (Biographie) Ihres Angehörigen erkundigt?* (Antwortmöglichkeiten ja/nein).

Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
Ja	16	88,9	88,9	8	66,7	66,7	11	73,3	73,3
Nein	2	11,1	100,0	4	33,3	100,0	4	26,7	100,0
Gesamt	18	100,0		12	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 85 – Nach Biographie erkundigt

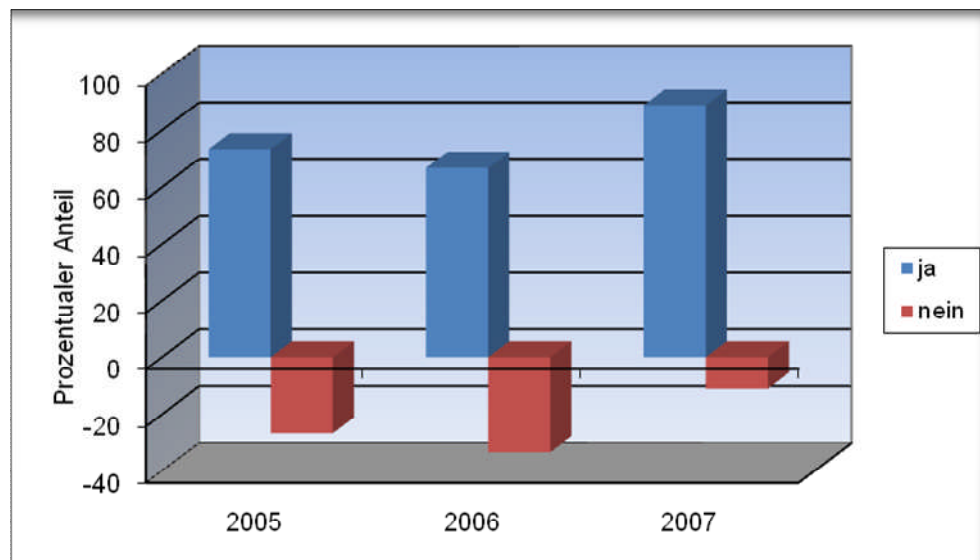


Abbildung 26 – Nach Biographie erkundigt

Die Ergebnisse der jüngsten Befragung zeigen, dass sich die Mitarbeiterinnen bei den Angehörigen/Betreuern nach der Biographie der WG-Mitglieder erkundigen.

Fühlen sich die Mitarbeiterinnen über die Bedürfnisse der WG-Mitglieder gut informiert?

Die Mitarbeiterinnen wurden nicht direkt gefragt, ob sie sich bei den Angehörigen und Betreuern nach der Biographie und den Gewohnheiten der WG-Mitglieder erkundigt haben. Der vom Pflege- und Betreuungspersonal zu beantwortende Fragebogen enthielt aber eine Frage, die diesen Aspekt zumindest berührt, nämlich [041] *Ich bin im Allgemeinen gut über die Bedürfnisse der WG-Mitglieder informiert.*

Bei der Einordnung der Ergebnisse wird man berücksichtigen müssen, dass jede Pflegekraft grundsätzlich mehrere Quellen heranziehen kann und muss, um sich über die WG-Mitglieder und deren Bedürfnisse zu informieren:

- Gespräche mit dem WG-Mitglied
- direkte Beobachtung des WG-Mitglieds
- Pflegedokumentation
- Gespräche mit den Angehörigen
- Dienst- /Fallbesprechungen

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	15	60,0	60,0	14	73,7	73,7	6	60,0	60,0
trifft eher zu	10	40,0	100,0	5	26,3	100,0	4	40,0	100,0
trifft eher nicht zu
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	25	100,0		19	100,0		10	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	25			19			11		

Tabelle 86 – Sich übe die Bedürfnisse der WG-Mitglieder informiert fühlen (Mitarbeiterinnen) – 2005 bis 2007

Mitarbeiterinnen: <i>Ich bin im Allgemeinen gut über die Bedürfnisse der WG-Mitglieder informiert</i>	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
	25	1,4	19	1,26	10	1,4

Tabelle 87 – Sich übe die Bedürfnisse der WG-Mitglieder informiert fühlen (Mitarbeiterinnen) – in „Schulnoten“

Alle Mitarbeiterinnen fühlten sich „eher“ gut informiert. Diese Einschätzung variierte im Zeitverlauf nur wenig bis gar nicht.

	Pflegefachkräfte		Pflegekräfte (Helfer)		Schüler /Praktikanten	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
trifft voll zu	3	3	8	6	3	3
trifft eher zu	3	1	5	2		2
trifft eher nicht zu		.		.		.
trifft überhaupt nicht zu		.		.		.
Gesamt	6	4	13	8	3	5

Tabelle 88 - Welchen Mitarbeitergruppe fühlt sich am besten über Bedürfnisse informiert – Ergebnisse 2005/2006

Angesichts der kleinen Fallzahl stehen die Ergebnisse unter dem Vorbehalt einer „zufälligen“ Konstellation. Die vorliegenden Daten deuten darauf hin, dass sich die Pflegefachkräfte etwas schlechter über die Bedürfnisse der WG-Mitglieder informiert fühlten als die Pflegekräfte und Schüler/Praktikanten. Da wenig dafür spricht, dass die Pflegefachkräfte tatsächlich schlechter informiert waren als die sonstigen Pflegekräfte, ist anzunehmen, dass schlicht die Erwartungen der Letztgenannten niedriger lagen.

2.8.3 Wünsche/Anforderungen und Beschwerden aktiv einholen

Kommunizieren erschöpft sich nicht nur in der einfachen Übermittlung von Informationen nach dem Sender-Empfänger-Modell. Vielmehr sollte auch ein ernsthafter Dialog gepflegt werden – d.h. ein gegenseitiges Zuhören und Austauschen von Meinungen.

Angehörigenperspektive

Für die Landdienste ist es wichtig, die Wünsche bzw. Anforderungen der Angehörigen zu kennen. Ebenso sollten Beschwerden ernst genommen und in sinnvoller Weise bearbeitet werden. Aufgabe der Mitarbeiterinnen von Salus e.V., respektive der Landdienste ist es gemäß Konzept, das Äußern von Meinungen und Beschwerden zu ermutigen, d.h. auch: aktiv einzuholen. Zum Umsetzungsgrad dieser Anforderung enthielt der Fragebogen für die Angehörigen folgende Reportfrage: [009] *Haben Mitarbeiter des Pflegeteams Sie ermutigt, Wünsche oder Beschwerden mitzuteilen?*

Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
Ja, mehrmals	8	44,4	44,4	4	33,3	33,3	9	60,0	60,0
Ja, einmal	2	11,1	55,6	3	25,0	58,3	3	20,0	80,0
Nein, noch nie	8	44,4	100,0	5	41,7	100,0	3	20,0	100,0
Gesamt	18	100,0		12	100,0		15	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 89 – Aktives Einholen von Kundenanforderungen und Beschwerden der Angehörigen durch Pflegeteam

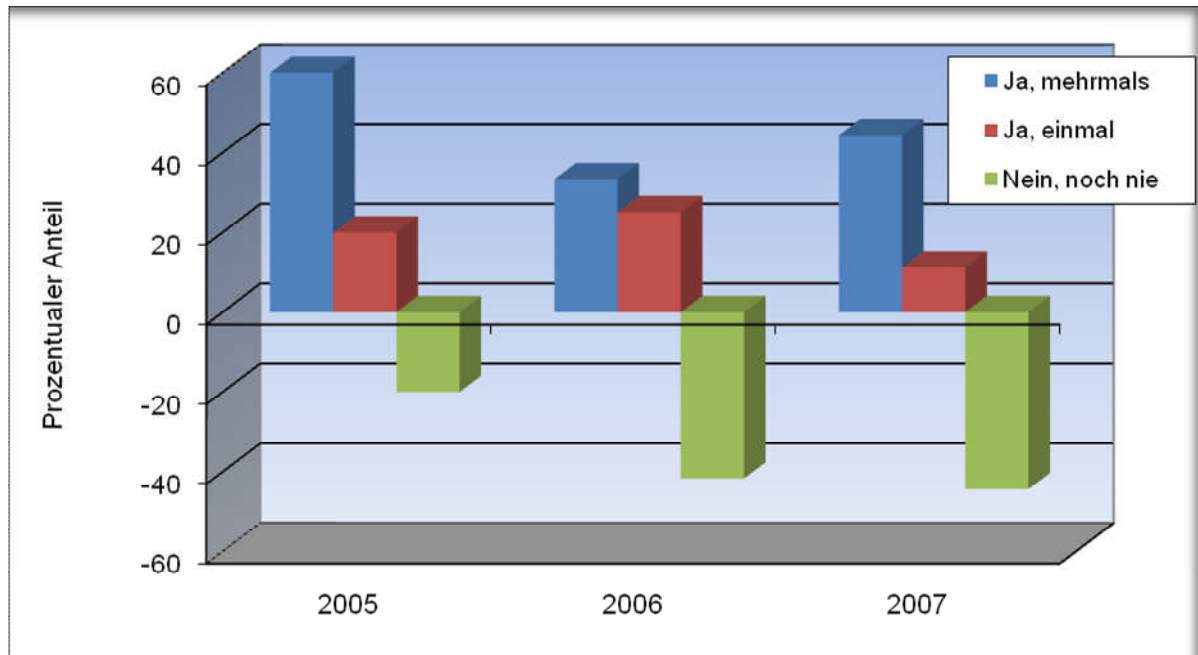


Abbildung 27 – Aktives Einholen von Kundenanforderungen und Beschwerden der Angehörigen durch Pflegeteam

Über 40 Prozent der Angehörigen haben angegeben, noch nie zur Mitteilung von Wünschen und Beschwerden angeregt worden zu sein. Das kann nicht befriedigen, auch wenn hier sicherlich berücksichtigt werden sollte, dass manche Angehörige kaum in der WG präsent sind. Dies würde aber nur erklären, warum sie nicht „mehrmals“ ermutigt wurden. Grundsätzlich sollte eine Ermutigung natürlich mindestens einmal erfolgen (auch und vielleicht gerade bei denjenigen, die weniger in der WG präsent sind).

Perspektive der Mitarbeiterinnen

Den besagten Sachverhalt sahen die Mitarbeiterinnen allerdings deutlich anders. Ihnen wurde analog zu den Angehörigen und Berufsbetreuern folgende Aussage zur Meinungsäußerung vorgelegt: [045] *Das Pflegeteam ermutigt die Angehörigen, Wünsche oder Beschwerden mitzuteilen.*

In den beiden letzten Jahren waren alle Mitarbeiterinnen der Meinung, dass die Angehörigen zu Beschwerden ermutigt würden (zumindest „eher“).

	2007			2006			2005			2004		
	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.
trifft voll zu	16	66,7	66,7	12	63,2	63,2	7	70,0	70,0	9	75,0	75,0
trifft eher zu	8	33,3	100,0	7	36,8	100,0	2	20,0	90,0	2	16,7	91,7
trifft eher nicht zu	1	10,0	100,0	1	8,3	100,0
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	24	100,0		19	100,0		10	100,0		12	100,0	
Gesamt (inkl. fehl. Werte)	25			19			11			15		

Tabelle 90 – Pflegeteam ermutigt die Angehörigen, Wünsche oder Beschwerden mitzuteilen – 2004 bis 2007

Das Pflegeteam ermutigt die Angehörigen, Wünsche oder Beschwerden mitzuteilen	2007		2006		2005		2004	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
	24	1,33	19	1,37	10	1,2	12	1,54

Tabelle 91 - Ermutigung, Wünsche oder Beschwerden mitzuteilen –in „Schulnoten“

2.8.4 Anliegen und Anregungen der Angehörigen bzw. Betreuer aufgreifen

Anregungen der Angehörigen und gesetzlichen Betreuer sind erwünscht. Mit dem aktiven Einholen von Informationen (Anregungen / Beschwerden etc.) durch die Mitarbeiterinnen der Landdienste GmbH ist es dabei nicht getan – natürlich sollte auch adäquat auf die Anliegen und Anregungen der Angehörigen reagiert werden. Sicherlich braucht nicht jede Anregung umgesetzt zu werden und kann nicht jedes Anliegen erfüllt werden – sei es weil die Bewohner dies nicht möchten, sei es, weil die Anregung pflegefachlich falsch ist. Gleichwohl sollten alle Anliegen und Anregungen der Angehörigen bzw. gesetzlichen Betreuer zunächst einmal ernst genommen werden.

Vergessen von Anliegen der Angehörigen

Irren ist menschlich, jeder kann auch mal etwas vergessen – vor allem wenn es wirklich kleine Dinge sind, die im Moment nicht sehr wichtig erscheinen. Spätestens jedoch wenn häufiger Anliegen von Angehörigen „vergessen“ werden, werden Kunden dies in etwa wie folgt interpretieren:

- Meine Anliegen werden nicht ernst genommen.
- Ich werde nicht ernst genommen.
- Die Pflegenden sind hier nicht sehr aufmerksam
- Die Pflegenden sind nicht sehr verlässlich.

In diesem Lichte sind die Antworten auf folgende Frage zu sehen, die den Angehörigen gestellt wurde [024]: *Die Pflegekräfte vergaßen schon mal ein Anliegen, das man hatte.*

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	6	35,3	35,3	2	16,7	16,7	2	16,7	16,7
trifft eher zu	9	52,9	88,2	5	41,7	58,4	6	50,0	66,7
trifft eher nicht zu	2	11,8	100,0	4	33,3	91,7	3	25,0	91,7
trifft überhaupt nicht zu	.	.	.	1	8,3	100,0	1	8,3	100,0
Gesamt	17			12	100,0		12	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 92 – Inwieweit vergisst das Pflegepersonal Anliegen der Angehörigen

Angehörige: Die Pflegekräfte vergaßen schon mal ein Anliegen, das man hatte.	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
	17	1,88	12	2,75	12	2,58

Tabelle 93 – Inwieweit vergisst das Pflegepersonal Anliegen der Angehörigen – in „Schulnoten“

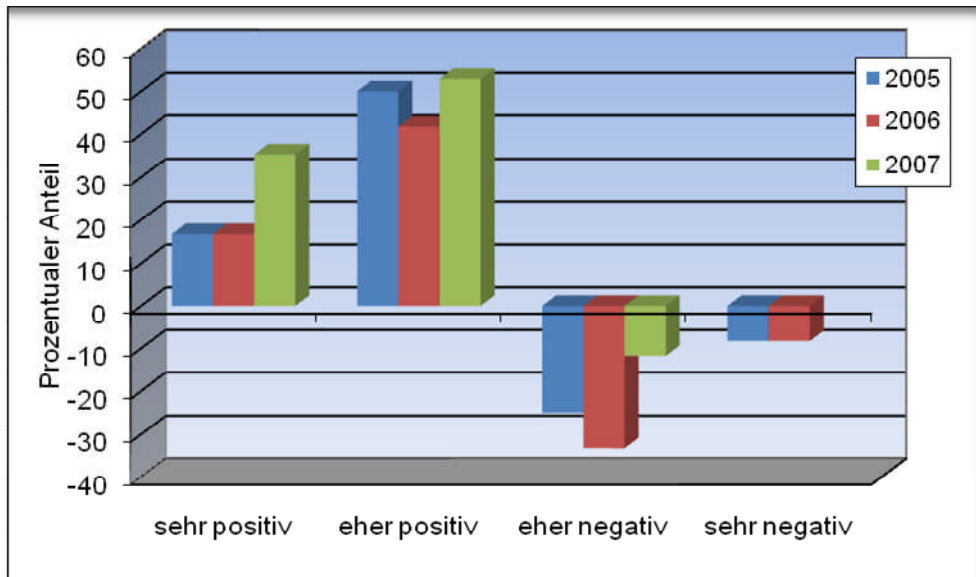


Abbildung 28 – Inwieweit vergisst das Pflegepersonal Anliegen der Angehörigen

Die Antworten lassen erkennen, dass das Pflege- und Betreuungspersonal bemüht ist, Anliegen der WG-Mitglieder zu erfüllen. Es kommt aber durchaus vor, dass Anliegen „vergessen“ werden. Erfreulich ist immerhin, dass sich in 2007 die Zufriedenheit der Angehörigen bezüglich des „Vergessens“ von Anliegen gegenüber den Vorjahren deutlich verbessert hat.

Erwähnt sei, dass, analog zur Befragung der Angehörigen, auch die WG-Mitglieder nach dem „Vergessen“ von Anliegen befragt wurden, nämlich [024]: *Die Pflegekräfte vergessen schon mal ein Anliegen, das man hat.* Allerdings waren bei dieser Frage so viele WG-Mitglieder nicht in der Lage sinnvoll zu antworten (in 2007 beispielsweise nur 6 von 22), dass die Ergebnisse mutmaßlich nicht mehr repräsentativ für die WG-Bewohnerschaft sind. Daher wird hier von der Darstellung dieser Ergebnisse abgesehen.

Aufgreifen von Anregungen der Angehörigen durch Mitarbeiterinnen – aus Sicht der Angehörigen

Die Angehörigen wurden nach dem Grad ihrer Zustimmung zu folgender Aussage befragt: [023]: *Anregungen von mir, wie das Pfllegeteam besser auf die Bedürfnisse meines Angehörigen eingehen könnte, werden vom Pfllegeteam aufgegriffen und beherzigt.* Zur Interpretation: Ein „trifft eher zu“ dürfte bedeuten, dass die Mitarbeiterinnen Anregungen zumindest berücksichtigen (auch wenn Sie diese nicht immer aufgreifen). Dies erscheint im Lichte dessen, dass die Mitarbeiterinnen punktuell und begründet eine eigene abweichende Meinung einnehmen können (und manchmal müssen), durchaus akzeptabel.

Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	7	46,7	46,7	4	36,4	36,4	3	27,3	27,3
trifft eher zu	7	46,7	93,3	5	45,5	81,8	8	72,7	100,0
trifft eher nicht zu	1	6,7	100,0	2	18,2	100,0	.	.	.
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	15	100,0		11	100,0		11	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 94 – Aufgreifen von Anregungen durch Mitarbeiterinnen – 2005 bis 2007

Angehörige: <i>Anregungen von mir, wie das Pflegeteam besser auf die Be- dürfnisse meines Angehörigen eingehen könnte, werden vom Pflegeteam aufgegriffen und beherzigt.</i>	2007		2006		2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
	15	1,67	11	2,0	11	1,73

Tabelle 95 – Aufgreifen von Anregungen durch Mitarbeiterinnen – in „Schulnoten“

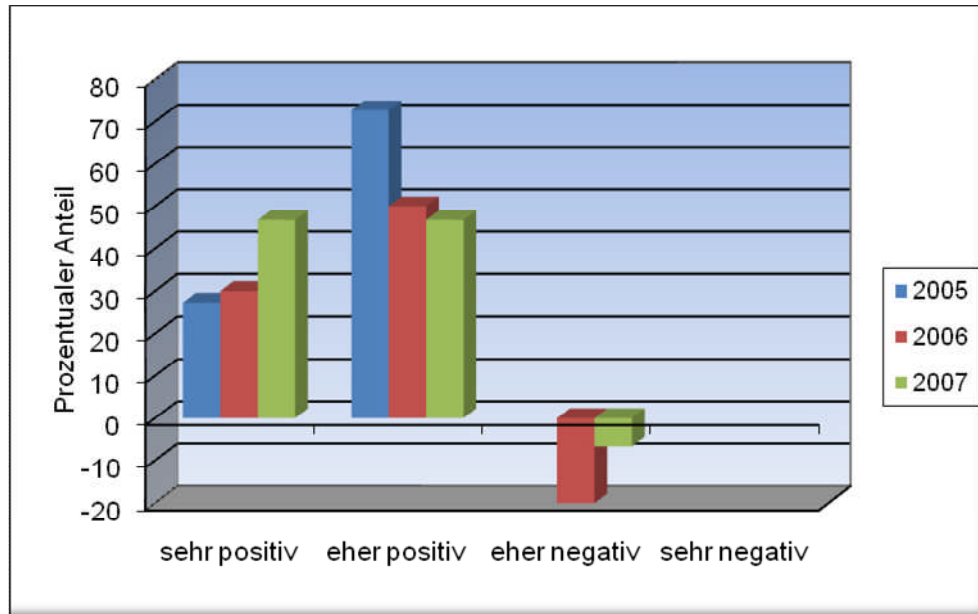


Abbildung 29 – Aufgreifen von Anregungen durch Mitarbeiterinnen

In 2007 äußerte sich lediglich ein Angehöriger „eher“ negativ. Die übrigen Befragten konstatierten den Mitarbeiterinnen, dass diese ihre Anregungen zumindest berücksichtigen. Gegenüber 2006 zeigt sich eine Verbesserung.

Aufgreifen von Anregungen der Angehörigen durch Mitarbeiterinnen – aus Sicht der Mitarbeiterinnen

Die Mitarbeiterinnen wurden zum Grad ihrer Zustimmung zu folgender Aussage befragt: [023] *Anregungen seitens der Angehörigen, wie man besser auf die Bedürfnisse eines WG-Mitglieds eingehen könnte, werden vom Pflegeteam aufgegriffen und beherzigt.* Diese Frage entspricht im Kern der o.g. Frage aus dem Angehörigenfragebogen.

Nachstehend die Ergebnisse:

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	15	62,5	62,5	11	68,8	68,8	6	60,0	60,0
trifft eher zu	9	37,5	100,0	4	25,0	93,8	4	40,0	100,0
trifft eher nicht zu	.	.	.	1	6,3	100,0	.	.	.
trifft überhaupt nicht zu
Gesamt	24	100,0		16	100,0		10	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	25			19			11		

Tabelle 96 – MA: Anregungen der Angehörigen zum Umgang mit WG-Mitglied aufgreifen – 2005 bis 2007

Mitarbeiterinnen <i>Anregungen seitens der Angehörigen, wie man besser auf die Bedürfnisse eines WG-Mitglieds eingehen könnte, werden vom Pflege team aufgegriffen und beherzigt.</i>	2007 Fälle	„Schulnote“	2006 Fälle	„Schulnote“	2005 Fälle	„Schulnote“
	24	1,32	16	1,44	10	1,4

Tabelle 97 – MA: Anregungen der Angehörigen zum Umgang mit WG-Mitglied aufgreifen – in „Schulnoten“

Stärker noch als die Angehörigen bzw. gesetzlichen Betreuer waren die Mitarbeiterinnen der Meinung, dass Anregungen seitens der Angehörigen im Prinzip aufgegriffen würden. Lediglich in 2006 gab es eine einzige Mitarbeiterin, die dies nicht so sah.

Aktive Unterstützung der Angehörigen – aus Sicht der Mitarbeiterinnen

Angehörige sollen unterstützt werden. Dies kann zum Beispiel in der Form eines Ratschlag für den Umgang mit dem WG-Mitglied geschehen, sollte aber auch (wenn Rat alleine nicht weiterhilft) die notwendige praktische Unterstützung einschließen. Im Fragebogen für die Mitarbeiterinnen gab es dazu folgendes Item: [043] *Ich bin zufrieden mit dem Ausmaß der Unterstützung, welche ich selbst den Angehörigen (oder Betreuern) gebe. Mein Rat ist den Angehörigen stets eine große Hilfe; wenn klar ist, dass Rat alleine nicht weiterhilft, kümmere ich mich um alles Notwendige.*

	2007			2006			2005			2004		
	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.	Fälle	%	kum.
trifft voll zu	10	50,0	50,0	10	58,8	58,8	3	30,0	30,0	7	53,8	53,8
trifft eher zu	8	40,0	90,0	6	35,3	94,1	6	60,0	90,0	6	46,2	100,0
trifft eher nicht zu	1	5,0	95,0	.	.	.	1	10,0	100,0	.	.	.
trifft überhaupt nicht zu	1	5,0	100,0	1	5,9	100,0
Gesamt	20	100,0		17	100,0		10	100,0		13	100,0	
Gesamt (inkl. fehl. Werte)	25			19			11			15		

Tabelle 98 – MA, die mit selbst gegebener Unterstützung zufrieden sind

	2007		2006		2005		2004	
	Fälle	„Note“	Fälle	„Note“	Fälle	„Note“	Fälle	„Note“
Unterstützung	20	1,75	17	1,59	10	1,9	13	1,46

Tabelle 99 – MA, die mit selbst gegebener Unterstützung zufrieden sind – Entwicklung 2004-2007 in „Schulnoten“

In 2007 schätzten 90 Prozent der Mitarbeiterinnen ihre eigenen Aktivitäten zur Unterstützung der Angehörigen und gesetzlichen Betreuer insgesamt positiv ein.

Es könnte hier nur spekuliert werden, was die beiden Mitarbeiterinnen, die sich diesbezüglich selbstkritisch äußerten, von mehr Unterstützung abgehalten hat.

Im Zeitvergleich zeigen sich Schwankungen, die allerdings aufgrund der geringen Zahl der Antworten nicht überinterpretiert werden sollten.

2.8.5 Qualität der Beratung

Zum Umgang der Angehörigen mit dem demenziell veränderten Angehörigen

Die Angehörigen sollten den Grad der Zustimmung zu folgender Aussage angeben [016]: *Die Beratung durch den Pflegedienst hat mir dabei geholfen, besser mit meinem Angehörigen umzugehen.* Diese Frage ist nicht sehr präzise. Sie unterscheidet z.B. nicht zwischen eher spontanen Gesprächen mit Mitarbeiterinnen des Betreuungsteams und geplanten und strukturierten Beratungen durch spezielle

Beraterinnen. Unterschieden wird ferner auch nicht zwischen von den Angehörigen eingeforderten Beratungen und „ungefragt“ gewährten Tipps zum Umgang mit dem WG-Mitglied.

Wer überhaupt keine Beratung erhalten hat, kann diese Frage natürlich gar nicht beantworten. Bei der Bewertung der Ergebnisse zu dieser Frage ist weiter zu berücksichtigen, dass manche Angehörige so sehr zu Fachleuten für den Umgang mit ihren demenziell veränderten Angehörigen geworden sind, dass sie kaum einer Beratung bedürfen und eine solche auch nicht nachfragen.

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	3	16,7	16,7	3	27,3	27,3	2	22,2	22,2
trifft eher zu	3	16,7	33,3	1	9,1	36,4	2	22,2	44,4
trifft eher nicht zu	7	38,9	72,2	4	36,4	72,7	3	33,3	77,8
trifft überhaupt nicht zu	5	27,8	100,0	3	27,3	100,0	2	22,2	100,0
Gesamt	18	100,0		11	100,0		9	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 100 – Half die Beratung dem Angehörigen besser mit dem WG-Mitglied umzugehen? Perspektive der Mitarbeiterinnen – 2005 bis 2007

Angehörige: <i>Die Beratung durch den Pflegedienst hat mir dabei geholfen, besser mit meinem Angehörigen umzugehen.</i>	2007	2006	2005	
	Fälle	„Schulnote“	Fälle	„Schulnote“
	18	3,44	11	3,27
			9	3,11

Tabelle 101 – Half die Beratung dem Angehörigen besser mit dem WG-Mitglied umzugehen? In „Schulnoten“

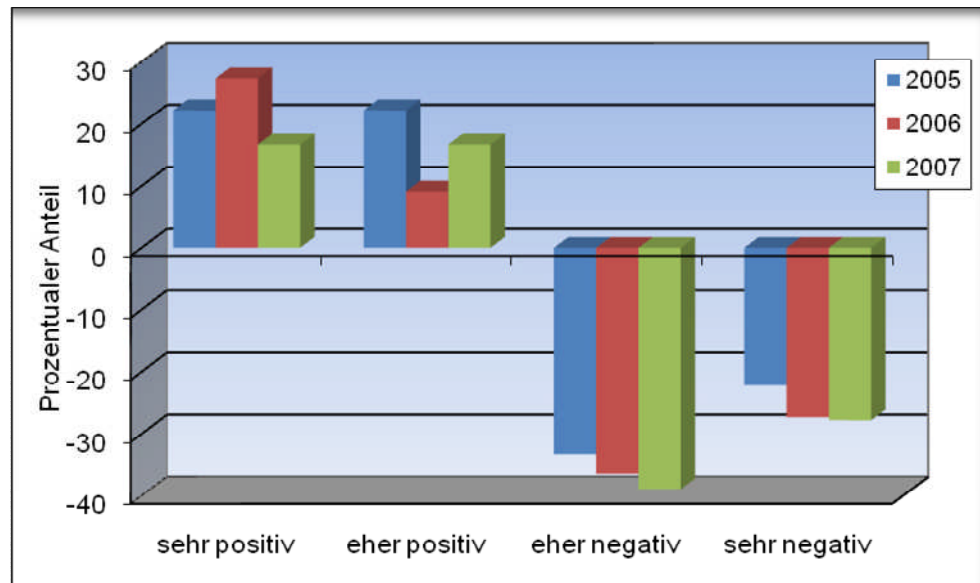


Abbildung 30 – Half die Beratung dem Angehörigen besser mit dem WG-Mitglied umzugehen?

Auffällig ist, dass die Meinungen bei dieser Variable sehr geteilt sind. Insgesamt kamen die Angehörigen mehrheitlich zu negativen Einschätzungen.

2.8.6 Zusammenfassung zum Themenkomplex „Kommunikation“

Die Angehörigen haben sich zum Themenkomplex *Kommunikation* insgesamt weniger zufrieden geäußert als zu den anderen Themenkomplexen. Die Einschätzung der Mitarbeiterinnen bezüglich der Kommunikationsleistungen der Teams ist durchgehend positiver als die Einschätzung der Angehörigen.

„Schulnoten“-Ranking der abgefragten Aspekte aus dem Komplex „Kommunikation“

In der nachfolgenden Übersicht sind alle abgefragten Aspekte aus dem Themenkomplex *Kommunikation* entsprechend der im Jahr 2007 von den Angehörigen verteilten „Schulnoten“ geordnet.

	Angehörige		Mitarbeiterinnen	
	Anzahl	„Schulnote“	Anzahl	„Schulnote“
Anregungen aufgreifen	15	1,67	25	1,32
Anliegen durch Mitarbeiterinnen vergessen	17	1,88		
Informationen nach Einzug	16	2,13		
Informationen vor dem Einzug	18	2,28		
Beratung zum Umgang mit WG-Mitglied half	18	3,44		
Beschwerden werden ermutigt			24	1,33
Angehörige werden umfassend informiert			24	1,38
Mitarbeiterinnen fühlen sich gut informiert			24	1,40
Mit selbst gegebener Unterstützung zufrieden			20	1,75

Tabelle 102 - Kommunikation in „Schulnoten“ – Angehörige und Mitarbeiterinnen 2007

Wie die obige Übersicht zeigt, wird die Kommunikationsleistung des Pflegedienstes (und von Salus e.V.) in den ersten vier Fragen positiv beurteilt. Am größten ist die Zufriedenheit der Angehörigen noch mit der Bereitschaft des Personals Anregungen aufzugreifen. Die erhaltenen Informationen vor und nach dem Einzug sind jedoch aus Sicht der Angehörigen nicht voll zufriedenstellend.

Die Mitarbeiterinnen selbst beurteilen ihre Kommunikationsleistungen deutlich besser als die Angehörigen.

Mit Vorsicht betrachtet werden muss das Antwortverhalten der Angehörigen zu folgender Aussage [016]: *Die Beratung durch den Pflegedienst hat mir dabei geholfen, besser mit meinem Angehörigen umzugehen*. Bei der Bewertung der Ergebnisse ist zu berücksichtigen, dass manche Angehörige so sehr zu Fachleuten bezogen auf den Umgang mit ihren demenziell veränderten Angehörigen geworden sind, dass sie kaum einer Beratung bedürfen und eine solche auch nicht nachfragen.

Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen

Inwieweit spielt der Themenkomplex *Kommunikation* für das Gesamturteil der Angehörigen eine Rolle? Die nachstehende Tabelle zeigt wie stark das Antwortverhalten der jeweiligen Variablen mit der Bereitschaft korreliert, die WG einem Freund zu empfehlen.

Informationen vor Einzug:	Spearman's R = ,620 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,004)**
Informationen nach Einzug:	Spearman's R = ,604 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,008)**
MA haben sich nach Wünschen erkundigt:	Spearman's R = -,588 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,009)**
MA haben Anregungen aufgenommen:	Spearman's R = ,522 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,028)*
Anliegen durch MA vergessen:	Spearman's R = -,519 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,020)*
Beratung zum Umgang mit WG-Mitglied half:	Spearman's R = ,210 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,209)

** hoch signifikant | * signifikant

Tabelle 103 - Korrelation mit Gesamtzufriedenheit (WG an Freund empfehlen)

Wie Tabelle 103 zeigt, wirken sich fast alle abgefragten Variablen auf die Gesamtzufriedenheit aus. Die Variablen *Information der Angehörigen bzw. gesetzlichen Betreuer vor und nach dem Einzug* sowie das *Erkundigen nach deren Wünschen* korrelieren sehr stark mit der entsprechenden Anker-Variablen ([031]: WG an Freund empfehlen). Kein statistisch nachweisbarer Zusammenhang zeigt

sich hingegen bei der Variable [016]: *Die Beratung durch den Pflegedienst hat mir dabei geholfen, besser mit meinem Angehörigen umzugehen.* Die Antworten der Befragten bei dieser Variable relativieren sich insofern. Ernster zu nehmen sind die mittleren Zufriedenheitswerte bezogen auf die Zufriedenheit der Angehörigen bzw. gesetzlichen Betreuer *mit den erhaltenen Informationen vor und nach dem Einzug.*

2.9 Mitspracherecht erwünscht

Konstitutiv für ambulant betreute Wohngemeinschaften ist typischerweise eine starke Rolle der Angehörigen und gesetzlichen Betreuer als Vertreter der WG-Mitglieder bei allen organisatorischen Belangen der WG. Die Frage ist nun: Sollen/wollen die Angehörigen über organisatorische Fragen hinaus auch ein Mitspracherecht bei Fragen der Pflege haben? Zur Klärung dieser Fragen sollten die Angehörigen den Grad ihrer Zustimmung zu folgender Frage ankreuzen: [033]: *Ich möchte bei der Pflege ein Mitspracherecht haben.*

	2007			2006			2005		
	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.	Fälle	%	% kum.
trifft voll zu	6	40,0	40,0	2	20,0	20,0	4	33,3	33,3
trifft eher zu	7	46,7	86,7	4	40,0	60,0	4	33,3	66,7
trifft eher nicht zu	2	13,3	100,0	4	40,0	100,0	3	25,0	91,7
trifft überhaupt nicht zu	1	8,3	100,0
Gesamt	15	100,0		10	100,0		12	100,0	
Gesamt (inkl. fehlender Werte)	18			13			15		

Tabelle 104 – Angehörige, die ein Mitspracherecht bei der Pflege wünschen

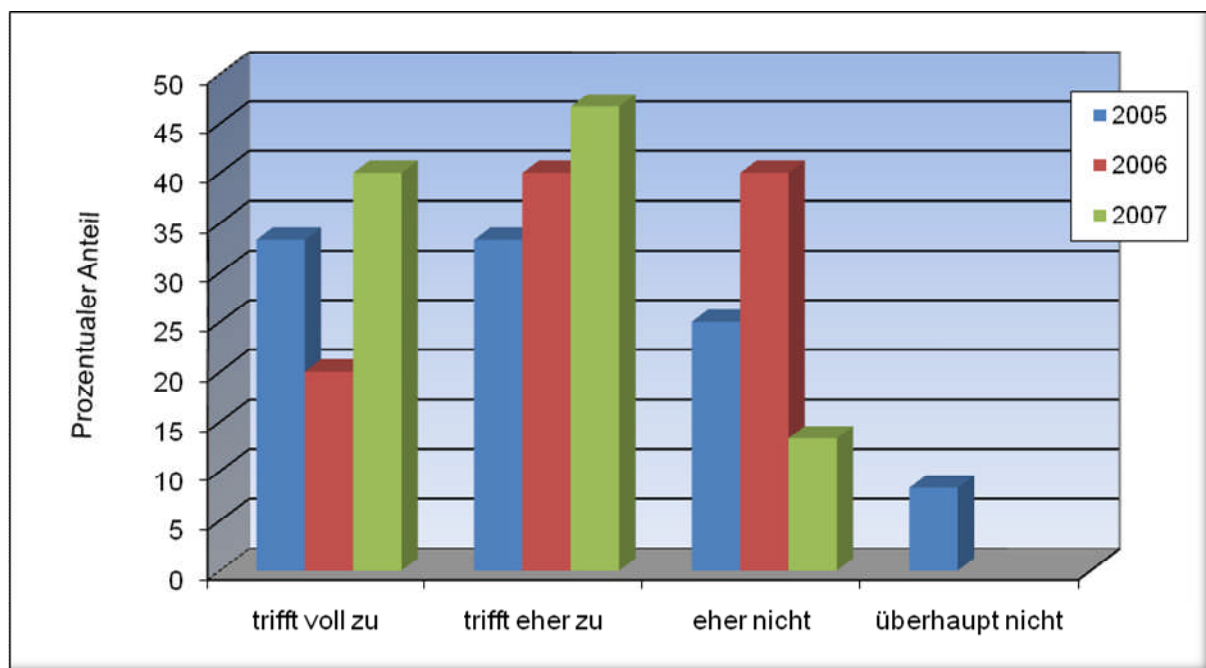


Abbildung 31 – Angehörige, die ein Mitspracherecht bei der Pflege wünschen

Das Ergebnis in 2007 ist recht eindeutig: Die Angehörigen und gesetzlichen Betreuer möchten ein Mitspracherecht in der Pflege haben. In den Vorjahren wurde dieser Wunsch noch nicht so deutlich geäußert.

Erkenntnisse für weiterführende Studien

Die Ambulante Pflege Landdienste pflegt die BewohnerInnen von drei Wohngemeinschaften, deren Mitglieder demenzkrank sind. Zwei WGs bieten Platz für 10 Bewohner, eine Wohngemeinschaft für 9 Bewohner. Zum Zeitpunkt der letzten Erhebung im Juli 2007 lebten 5 Bewohner in der zur Jahreswende 2006/2007 implementierten WG in Wildeshausen.

Der vorliegende Bericht enthält die Ergebnisse der in den Jahren 2005, 2006 und 2007 durchgeführten Kundenbefragungen. Kern dieser Studie war von Vorneherein die schriftliche Befragung der Angehörigen. Einbezogen in die Angehörigenbefragung wurden pro WG-Mitglied die jeweilige externe Hauptbezugsperson; im Einzelfall konnte diese auch ein gesetzlicher Betreuer sein.

Befragt wurden zwar auch die WG-Mitglieder selbst. Da jedoch nur eine Minderheit in der Lage war, adäquat zu antworten, sind diese Ergebnisse nur zu Teil aussagekräftig. Sie sind zum einen systematisch verzerrt, da die Meinungen der am stärksten von der Demenz betroffenen Personen nicht berücksichtigt werden konnten – zum anderen war auch die Zahl der auswertbaren Antworten bei den einzelnen Fragen zumeist sehr niedrig.

Aussagekräftiger sind da schon die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung, die in dieser Studie punktuell herangezogen werden, um die Ergebnisse der Angehörigenbefragung zu ergänzen oder zu kontrastieren.

Wegen der geringen Größe der Populationen wurden alle Befragungen als Vollerhebungen geplant. Die Angehörigen bzw. gesetzlichen Betreuer sowie die Mitarbeiterinnen haben sich zu 80 Prozent und mehr an den Befragungen beteiligt, weshalb diese Stichproben als repräsentativ für die untersuchten Populationen zu bezeichnen sind. Eine Generalisierung der Ergebnisse über die untersuchten Wohngemeinschaften hinaus wäre hingegen spekulativ. Immerhin können die vorliegenden Ergebnisse herangezogen werden, um begründete Hypothesen zu formulieren, die in größer angelegten Studien zu überprüfen wären.

- Drei von vier Angehörigen (und Betreuern) beurteilten die WG *sehr positiv*. In einer „Schulnote“ ausgedrückt, lag die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen (hier festgemacht an deren Bereitschaft die WG einem Freund zu empfehlen) bei „**1,35**“.

Ob dies wirklich so gut ist, wie es klingt, wäre mittels vergleichender Untersuchung zu zeigen. Die Hypothese dazu könnte lauten: *Die Angehörigen der in ambulant betreuten Wohngemeinschaften lebenden Bewohner sind insgesamt zufriedener als Angehörige von demenziell erkrankten Patienten, die in ihrer Häuslichkeit oder in herkömmlichen Altenpflegeheimen der 2. Und 3. Generation betreut werden.*

- Für die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen ist es zentral, dass die WG-Bewohner mit den gebührenden Respekt behandelt werden.

In der befragten Population korrelierte die Variable „*Man behandelt meinen Angehörigen mit dem notwendigen Respekt*“ am stärksten von allen Variablen mit der Gesamtzufriedenheit (s. Tabelle 105). Die in Tabelle 105 abgedruckten Ergebnisse der Korrelationstests nach *Spearman* gelten zwar – streng genommen – nur für die untersuchte Population. Es darf hier aber als wahrscheinlich gelten, dass sich in einer größeren Population ein ähnliches Bild ergäbe.

Erwähnt sei, dass die Zufriedenheit der Befragten hinsichtlich der genannten Variable sehr groß gewesen ist. 83,3 Prozent der Befragten stimmten der obigen Aussage voll zu. Als „Schulnotendurchschnitt“ wurde ein **1,17** erreicht.

Hoch signifikant	
WG-Mitglied mit dem notwendigen Respekt behandelt	Spearman's R = ,850 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,000)
Berücksichtigung von indiv. Ernährungswünschen	Spearman's R = ,828 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,000)
Speisenangebot	Spearman's R = ,817 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,000)
Preis-Leistungsverhältnis	Spearman's R = ,714 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,001)
Gemeinschaftsräume	Spearman's R = ,666 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,002)
Körperbezogener Pflege (nicht) lieblos	Spearman's R = -,625 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,004)
Informationen vor Einzug:	Spearman's R = ,620 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,004)
Informationen nach Einzug:	Spearman's R = ,604 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,008)
Mitarbeiter (MA) haben sich nach Wünschen erkundigt	Spearman's R = -,588 Signifikanzniveau $p < 0,01$ (1-seitig ,009)
Signifikant	
Zufriedenheit mit dem Privatraum:	Spearman's R = ,566 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,011)
Zufriedenheit mit Garten/Wohnumfeld:	Spearman's R = ,565 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,011)
Selbstbestimmter Aufstehzeitpunkt	Spearman's R = -,559 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,015)
hygienische Verhältnisse	Spearman's R = ,524 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,015)
MA haben Anregungen der Angehörig. aufgenommen	Spearman's R = ,522 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,028)
Anliegen d. Angehörigen wurden durch MA vergessen	Spearman's R = -,519 Signifikanzniveau $p < 0,05$ (1-seitig ,020)
Nicht signifikant	
Geborgenheit wie in einer Familie	Spearman's R = ,295 Signifikanzniveau $p > 0,05$ (1-seitig ,134)
Beratung zum Umgang mit WG-Mitglied hat geholfen	Spearman's R = ,210 Signifikanzniveau $p > 0,05$ (1-seitig ,209)

Tabelle 105 – Korrelation mit Variable: Würde WG an Freund empfehlen (Gesamtzufriedenheit)

- Einem sehr starken Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen üben der Weiteren die Zufriedenheit mit dem Speisenangebot bzw. die Berücksichtigung individueller Speisewünsche aus.

In der befragten Population korrelierten das Antwortverhalten zur Variable „*Man behandelt meinen Angehörigen mit dem notwendigen Respekt*“ sowie zur Variable „*Die Ernährungsgewohnheiten und -wünsche meiner/s Angehörigen werden in der Wohngemeinschaft berücksichtigt*“ am zweit- bzw. drittstärksten von allen Variablen mit der Gesamtzufriedenheit (s. Tabelle 105).

Erwähnt sei, dass die Zufriedenheit der Befragten hinsichtlich der beiden Variable zum Thema Essen/sehr groß gewesen ist: 80 Prozent der Befragten waren sehr zufrieden mit dem Speisenangebot; („Schulnotendurchschnitt“ **1,27**). 75 Prozent der Befragten waren sehr zufrieden mit der Art und Weise wie Ernährungsgewohnheiten und -wünsche in der Wohngemeinschaft berücksichtigt werden; („Schulnotendurchschnitt“ **1,25**).

- Für die Gesamtzufriedenheit der Angehörigen ist die Zufriedenheit mit den Gemeinschaftsräumen wichtiger als die Zufriedenheit mit den Privaträumen.

Grundsätzlich waren den befragten Angehörigen sowohl die Gemeinschaftsräume als auch die Privaträume wichtig. Während jedoch das Antwortverhalten bei der Variable Privaträume nur „einfach“ signifikant, also auf dem Signifikanzniveau $p < 0,05$ mit dem Antwortverhalten bei der globalen Zufriedenheit korrelierte, korrelierte die Variable hoch signifikant mit dieser (s. Tabelle 105).

Aber noch einmal: Das bedeutet nicht, dass Privaträume unwichtig wären. Alle Angehörigen gaben an, dass ein eigenes selbst möbliertes Zimmer ein wichtiges Argumente bei ihrer Entscheidung für die Wohngemeinschaft gewesen ist (s. unten Tabelle 106).

Gründe für den Einzug in die WG Die Angehörigen und Betreuer wurden wie folgt aufgefordert, Gründe für den Einzug ihres Angehörigen bzw. Betreuten in die WG zu nennen: [001] <i>Das Konzept der Wohngemeinschaft nennt eine Reihe von Vorteilen dieser Lebens- und Versorgungsform. Bitte kreuzen Sie an, welche Argumente bei Ihrer Entscheidung für die Wohngemeinschaft wichtig waren (Sie können beliebig viele Kreuze setzen).</i>	Fälle	Frage bejaht	%
Kleine überschaubare Bewohnergruppe	18	18	100,0
Eigenes, selbst möbliertes Zimmer	18	18	100,0
Kein starr festgelegter Tagesablauf	18	15	83,3
Bewahrung und Förderung von Eigenständigkeit und Verantwortung	18	15	83,3
Betreuung rund um die Uhr	18	14	77,8
Vermutlich kein weiterer Umzug mehr nötig	18	13	72,2
Vertrauen zum Pflegedienst (Landdienste)	18	10	55,6
Vertrauen zum Vermieter (SALUS e.V.)	18	5	27,8
Erhalt des gewohnten Umfeldes; Nähe zum bisherigen Wohnort/Viertel	18	4	22,2

Tabelle 106 - Welche Argumente sprachen vor dem Einzug für die WG

Verzeichnis der Tabellen

Tabelle 1 – Beteiligung der WG-Mitglieder an der Befragung.....	9
Tabelle 2 – Alter der WG-Mitglieder	9
Tabelle 3 – Geschlecht der WG-Mitglieder.....	9
Tabelle 4 – Beteiligung der Angehörigen und Betreuer an der Befragung.....	10
Tabelle 5 – Verwandtschaftliche Beziehungen/Stellung zu den WG-Mitgliedern.....	10
Tabelle 6 – Verwandtschaftliche Beziehungen/Stellung zu den WG-Mitgliedern.....	11
Tabelle 7 – Alter der antwortenden Angehörigen/Betreuer.....	11
Tabelle 8 – Geschlecht der antwortenden Angehörigen.....	11
Tabelle 9 – Beteiligung an der Befragung.....	11
Tabelle 10 – Geschlecht des antwortenden Personals	12
Tabelle 11 – Formale Qualifikation der Mitarbeiterinnen	12
Tabelle 12 – Welche Argumente sprachen vor dem Einzug für die WG (* nur gültige Prozentwerte).....	13
Tabelle 13 – Dichte des Netzwerks der WG-Mitglieder aus der Sicht der Angehörigen.....	14
Tabelle 14 – Entfernung der WG von der bisherigen/früheren Wohnung.....	14
Tabelle 15 – Angehöriger würde WG einem Freund empfehlen.....	15
Tabelle 16 – Angehöriger würde WG einem Freund empfehlen – in „Schulnoten“*.....	15
Tabelle 17 – Angehöriger sucht Alternativen zur WG	16
Tabelle 18 – Angehöriger sucht Alternativen zur WG	17
Tabelle 19 – Zufriedenheit mit dem Kosten-Leistungsverhältnis.....	18
Tabelle 20 – Zufriedenheit mit dem Kosten-Leistungsverhältnis – in „Schulnoten“.....	18
Tabelle 21 – Vorliegen ärgerlicher Ereignisse/Erfahrungen aus der Sicht der Angehörigen.....	19
Tabelle 22 – Verärgerung der Angehörigen– in „Schulnoten“.....	19
Tabelle 23 – Verärgerung der WG-Mitglieder.....	20
Tabelle 24 – Verärgerung der WG-Mitglieder – in „Schulnoten“	20
Tabelle 25 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit Leben (in der WG).....	20
Tabelle 26 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit Leben (in der WG) – in „Schulnoten“	20
Tabelle 27 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem privat genutzten Wohnraum	21
Tabelle 28 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem privat genutzten Wohnraum – in „Schulnoten“.....	21
Tabelle 29 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem privat genutzten Wohnraum.....	21
Tabelle 30 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem privat genutzten Wohnraum – in „Schulnoten“	21
Tabelle 31 – Zufriedenheit der Angehörigen mit den Gemeinschaftsräumen	23
Tabelle 32 – Zufriedenheit der Angehörigen mit den Gemeinschaftsräumen – in „Schulnoten“.....	23
Tabelle 33 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den Gemeinschaftsräumen.....	23
Tabelle 34 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den Gemeinschaftsräumen – in „Schulnoten“.....	23
Tabelle 35 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Wohnumfeld.....	25
Tabelle 36 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Wohnumfeld – in „Schulnoten“.....	25
Tabelle 37 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem Wohnumfeld.....	25
Tabelle 38 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem Wohnumfeld – in „Schulnoten“	25
Tabelle 39 – Zufriedenheit der Angehörigen mit den hygienischen Verhältnissen	26
Tabelle 40 – Zufriedenheit der Angehörigen mit den hygienischen Verhältnissen	26
Tabelle 41 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den hygienischen Verhältnissen.....	26

Tabelle 42 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den hygienischen Verhältnissen – in „Schulnoten“	26
Tabelle 43 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Speisenangebot.....	28
Tabelle 44 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Speisenangebot – in „Schulnoten“.....	28
Tabelle 45 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem Speisenangebot	28
Tabelle 46 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem Speisenangebot – in „Schulnoten“.....	28
Tabelle 47 – Unterkunft und Verpflegung in „Schulnoten“ – Ergebnisse der Kundenbefragung 2007.....	30
Tabelle 48 – Einfluss der Faktoren aus dem Bereich Unterkunft & Verpflegung auf die Gesamtzufriedenheit	30
Tabelle 49 – Zufriedenheit der Angehörigen mit der Behandlung allgemein.....	31
Tabelle 50 – Zufriedenheit der Angehörigen mit der Behandlung – in „Schulnoten“	31
Tabelle 51 – Zufriedenheit der Angehörigen/Betreuer mit dem Respekt gegenüber den WG-Mitgliedern.....	32
Tabelle 52 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Respekt gegenüber den WG-Mitgliedern – in „Schulnoten“	32
Tabelle 53 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem ihnen entgegengebrachten Respekt	32
Tabelle 54 – Zufriedenheit der der WG-Mitglieder mit dem ihnen entgegengebrachten Respekt – in „Schulnoten“.....	32
Tabelle 55 – Missachtung von Gewohnheiten in Bezug auf Zeitpunkt oder Ablauf der pflegerischen Verrichtungen	34
Tabelle 56 – Selbstbestimmter Zeitpunkt für morgendliches Aufstehen.....	34
Tabelle 57 – Zufriedenheit der Angehörigen mit der Berücksichtigung von Ernährungswünschen.....	35
Tabelle 58 – Zufriedenheit der Angehörigen mit der Berücksichtigung von Ernährungswünschen – in „Schulnoten“	35
Tabelle 59 – Sorge der Angehörigen um „ihr“ jeweiliges WG-Mitglied.....	36
Tabelle 60 – Sorge der Angehörigen um „ihr“ jeweiliges WG-Mitglied – in „Schulnoten“.....	36
Tabelle 61 – Lebt in WG bis zuletzt.....	36
Tabelle 62 – Lebt in WG bis zuletzt – in „Schulnoten“.....	37
Tabelle 63 – Geborgenheit wie in einer Familie aus Sicht der Angehörigen.....	37
Tabelle 64 – Geborgenheit wie in einer Familie aus Sicht der Angehörigen – in „Schulnoten“	38
Tabelle 65 – Angehörige zur Frage, ob die körperbezogene Pflege lieblos ist.....	38
Tabelle 66 – Angehörige zur Frage, ob die körperbezogene Pflege lieblos ist – in „Schulnoten“	39
Tabelle 67 – WG-Mitglieder zur Frage, ob die körperbezogene Pflege lieblos ist	39
Tabelle 68 – WG-Mitglieder zur Frage, ob die körperbezogene Pflege lieblos ist – in „Schulnoten“	39
Tabelle 69 – Pflegekonzept und Pflegequalität in „Schulnoten“ – Ergebnisse der Kundenbefragung 2007	39
Tabelle 70 – Einfluss der Faktoren aus dem Bereich Pflegekonzept und Pflegequalität auf die Gesamtzufriedenheit“.....	40
Tabelle 71 – Angehörige zur Frage: Inwieweit steht das Personal unter Zeitdruck?.....	41
Tabelle 72 – Angehörige zur Frage: Inwieweit steht das Personal unter Zeitdruck? In „Schulnoten“	41
Tabelle 73 – WG-Mitglieder zur Frage: Inwieweit steht das Personal unter Zeitdruck?	41
Tabelle 74 – WG-Mitglieder zur Frage: Inwieweit steht das Personal unter Zeitdruck?	41
Tabelle 75 – Zufriedenheit mit dem Arbeitstempo.....	43
Tabelle 76 – Zufriedenheit mit dem Arbeitstempo – Entwicklung in „Schulnoten“ 2004 bis 2007	43
Tabelle 77 – Informationen vor dem Einzug.....	43
Tabelle 78 – Informationen vor dem Einzug – in „Schulnoten“.....	44
Tabelle 79 – Informationen nach dem Einzug.....	45
Tabelle 80 – Informationen nach dem Einzug – in „Schulnoten“	45
Tabelle 81 – Angehörige werden umfassend informiert.....	46
Tabelle 82 – Angehörige werden umfassend informiert – Entwicklung 2004 bis 2007 in „Schulnoten“	46
Tabelle 83 – Bezugsperson den Angehörigen bekannt.....	46
Tabelle 84 – Nach Gewohnheiten erkundigt	48
Tabelle 85 – Nach Biographie erkundigt.....	49

Tabelle 86 – Sich über die Bedürfnisse der WG-Mitglieder informiert fühlen (Mitarbeiterinnen) – 2005 bis 2007.....	50
Tabelle 87 – Sich über die Bedürfnisse der WG-Mitglieder informiert fühlen (Mitarbeiterinnen) – in „Schulnoten“.....	50
Tabelle 88 – Welchen Mitarbeitergruppe fühlt sich am besten über Bedürfnisse informiert – Ergebnisse 2005/2006	50
Tabelle 89 – Aktives Einholen von Kundenanforderungen und Beschwerden der Angehörigen durch Pflegepersonal	51
Tabelle 90 – Pflegepersonal ermutigt die Angehörigen, Wünsche oder Beschwerden mitzuteilen – 2004 bis 2007	52
Tabelle 91 – Ermutigung, Wünsche oder Beschwerden mitzuteilen –in „Schulnoten“.....	52
Tabelle 92 – Inwieweit vergisst das Pflegepersonal Anliegen der Angehörigen.....	52
Tabelle 93 – Inwieweit vergisst das Pflegepersonal Anliegen der Angehörigen – in „Schulnoten“	52
Tabelle 94 – Aufgreifen von Anregungen durch Mitarbeiterinnen – 2005 bis 2007	53
Tabelle 95 – Aufgreifen von Anregungen durch Mitarbeiterinnen – in „Schulnoten“	54
Tabelle 96 – MA: Anregungen der Angehörigen zum Umgang mit WG-Mitglied aufgreifen – 2005 bis 2007	54
Tabelle 97 – MA: Anregungen der Angehörigen zum Umgang mit WG-Mitglied aufgreifen – in „Schulnoten“	55
Tabelle 98 – MA, die mit selbst gegebener Unterstützung zufrieden sind	55
Tabelle 99 – MA, die mit selbst gegebener Unterstützung zufrieden sind – Entwicklung 2004–2007 in „Schulnoten“	55
Tabelle 100 – Half die Beratung dem Angehörigen besser mit dem WG-Mitglied umzugehen?	56
Tabelle 101 – Half die Beratung dem Angehörigen besser mit dem WG-Mitglied umzugehen? In „Schulnoten“.....	56
Tabelle 102 – Kommunikation in „Schulnoten“ – Angehörige und Mitarbeiterinnen 2007.....	57
Tabelle 103 – Korrelation mit Gesamtzufriedenheit (WG an Freund empfehlen).....	57
Tabelle 104 – Angehörige, die ein Mitspracherecht bei der Pflege wünschen	58
Tabelle 105 – Korrelation mit Variable: Würde WG an Freund empfehlen (Gesamtzufriedenheit)	60
Tabelle 106 – Welche Argumente sprachen vor dem Einzug für die WG.....	61

Verzeichnis der Abbildungen

Abbildung 1 – Angehöriger würde WG einem Freund empfehlen.....	16
Abbildung 2 – Angehöriger sucht Alternativen zur WG	17
Abbildung 3 – Zufriedenheit mit dem Kosten–Leistungsverhältnis	18
Abbildung 4 – Vorliegen ärgerlicher Ereignisse/Erfahrungen aus der Sicht der Angehörigen.....	19
Abbildung 5 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem privat genutzten Wohnraum	22
Abbildung 6 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem privat genutzten Wohnraum.....	22
Abbildung 7 – Zufriedenheit der Angehörigen mit den Gemeinschaftsräumen	24
Abbildung 8 – Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den Gemeinschaftsräumen.....	24
Abbildung 9 – Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Wohnumfeld.....	25
Abbildung 10– Zufriedenheit der Angehörigen mit den hygienischen Verhältnissen	27
Abbildung 11– Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit den hygienischen Verhältnissen.....	27
Abbildung 12– Zufriedenheit der Angehörigen mit dem Speisenangebot.....	29
Abbildung 13– Zufriedenheit der WG-Mitglieder mit dem Speisenangebot	29
Abbildung 14– Zufriedenheit der Angehörigen mit der Behandlung	31
Abbildung 15– Werden die WG-Mitglieder mit Respekt behandelt – Sicht der Angehörigen	33
Abbildung 16– Werden die WG-Mitglieder mit Respekt behandelt – Sicht der WG-Mitglieder.....	33
Abbildung 17– Zufriedenheit der Angehörigen mit der Berücksichtigung von Ernährungswünschen.....	35
Abbildung 18 – Lebt in WG bis zuletzt.....	37
Abbildung 19 – Geborgenheit wie in einer Familie aus Sicht der Angehörigen.....	38

Abbildung 20 – Angehörige zur Frage, inwieweit das Personal unter Zeitdruck steht	42
Abbildung 21– WG-Mitglieder zur Frage: Inwieweit steht das Personal unter Zeitdruck?	42
Abbildung 22 – Informationen vor dem Einzug	44
Abbildung 23 – Informationen gegeben nach dem Einzug	45
Abbildung 24 – Bezugsperson den Angehörigen bekannt	47
Abbildung 25 – Nach Gewohnheiten erkundigt	48
Abbildung 26 – Nach Biographie erkundigt	49
Abbildung 27 – Aktives Einholen von Kundenanforderungen und Beschwerden der Angehörigen durch Pflegeteam	51
Abbildung 28 – Inwieweit vergisst das Pflegepersonal Anliegen der Angehörigen	53
Abbildung 29 – Aufgreifen von Anregungen durch Mitarbeiterinnen	54
Abbildung 30 – Half die Beratung dem Angehörigen besser mit dem WG-Mitglied umzugehen?	56
Abbildung 31 – Angehörige, die ein Mitspracherecht bei der Pflege wünschen	58

Anhänge

A1. Fragebogen zur Befragung der Angehörigen/Betreuer

Hinweise zum Fragebogen

Sehr geehrte Angehörige¹, sehr geehrter Angehöriger,

Ihr Verwandter, sei es Ihre Mutter, Ihr Vater, Ihr Ehemann oder Ihre Ehefrau, lebt nun seit geraumer Zeit in der von uns betreuten Wohngemeinschaft. Mit diesem Beurteilungsbogen möchten wir Ihnen die Gelegenheit geben, unsere Leistung zu bewerten. Da wir ständig an der Verbesserung unserer Leistungen arbeiten, ist uns Ihr Urteil eine wertvolle Unterstützung. Füllen Sie daher den Bogen bitte auch dann aus, wenn Sie ihn vor einem Jahr schon einmal beantwortet haben.

Beantworten Sie bitte jede Frage, soweit es Ihnen möglich ist. Lassen Sie nur Fragen aus, die für Sie nicht zutreffen. Die Beantwortung des Fragebogens wird ca. 15 Minuten in Anspruch nehmen.

Was mit Ihren Angaben geschieht

Alle Ihre Antworten werden vertraulich behandelt (entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz). Ihre Anonymität wird auch dadurch gewahrt, dass Ihre Angaben von einem neutralen wissenschaftlichen Institut ausgewertet werden. Dieses stellt uns die Ergebnisse nur in zusammengefasster Form zur Verfügung; wir erfahren also nicht, welche Angaben Sie persönlich gemacht haben.

Was Sie mit dem ausgefüllten Fragebogen machen

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen bis zum **29. Oktober** im beiliegenden Umschlag an:

Dr. Jörg Hallensleben – Pflege Consult
Schönhausenstraße 7
28203 Bremen

Der Umschlag ist bereits freigemacht, so dass für Sie keine Kosten entstehen.

Was soll die Postkarte?

Zu den Unterlagen gehört auch eine – ebenfalls bereits frankierte – Postkarte. Das wissenschaftliche Institut möchte nämlich wissen, wer den Fragebogen abgeschickt hat, um diejenigen noch einmal anzuschreiben, die den Fragebogen noch nicht ausgefüllt haben. Da die Befragung selbst anonym ist, bedarf es der Postkarte. Sie brauchen dort nur Ihren Namen einzutragen und die Karte in den Briefkasten zu werfen. Wichtig ist natürlich, dass Sie die Postkarte nicht mit in den Briefumschlag mit dem Fragebogen stecken, denn dann wüssten die Wissenschaftler ja doch, wer welche Fragen wie beantwortet hat (und genau das soll schließlich in aller Interesse vermieden werden).

Vielen Dank für Ihre Unterstützung

Ihr Team von SALUS e.V.

001	Das Konzept der Wohngemeinschaft nennt eine Reihe von Vorteilen dieser Lebens- und Versorgungsform. Bitte kreuzen Sie an, welche Argumente bei Ihrer Entscheidung für die Wohngemeinschaft wichtig waren (Sie können beliebig viele Kreuze setzen)	<input type="checkbox"/> Kleine überschaubare Bewohnergruppe <input type="checkbox"/> Eigenes, selbst möbliertes Zimmer <input type="checkbox"/> Erhalt des gewohnten Umfeldes; Nähe zum bisherigen Wohnort/Viertel <input type="checkbox"/> Sicherheit und persönliche Begegnungsmöglichkeit rund um die Uhr <input type="checkbox"/> Ein weiterer Umzug ist mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit nie mehr erforderlich; mein Angehöriger kann in der Wohngemeinschaft bis zum Tod leben <input type="checkbox"/> Bewahrung und Förderung von Eigenständigkeit und Verantwortung soweit möglich (entsprechend der individuellen Fähigkeiten) <input type="checkbox"/> Kein starr festgelegter Tagesablauf (z.B. Aufstehen und Frühstück nach Belieben) <input type="checkbox"/> Vertrauen zum Anbieter (SALUS e.V.) <input type="checkbox"/> Vertrauen zum Pflegedienst (Landdienst GmbH)
002	Wie viel Fahrzeit benötigt man von der früheren Wohnung Ihres Angehörigen zur Wohngemeinschaft? (Für eine Strecke)	<input type="checkbox"/> Weniger als 15 Minuten <input type="checkbox"/> 15 Minuten oder mehr, aber weniger als 30 Minuten <input type="checkbox"/> 30 Minuten oder mehr, aber weniger als 60 Minuten <input type="checkbox"/> 1 Stunde oder mehr, aber weniger als 2 Stunden <input type="checkbox"/> 2 Stunden oder mehr
003	Wie viel Fahrzeit benötigen Sie von Ihrer eigenen zur Wohnung zur Wohngemeinschaft? (Für eine Strecke)	<input type="checkbox"/> Weniger als 15 Minuten <input type="checkbox"/> 15 Minuten oder mehr, aber weniger als 30 Minuten <input type="checkbox"/> 30 Minuten oder mehr, aber weniger als 60 Minuten <input type="checkbox"/> 1 Stunde oder mehr, aber weniger als 2 Stunden <input type="checkbox"/> 2 Stunden oder mehr
004	Mit welchen Personen außerhalb der Wohngemeinschaft hat Ihr Angehöriger noch einen guten Kontakt? Hinweis: Auf Namen kommt es hier nicht an, es reicht eine eindeutige Bezeichnung, wie z.B. „Enkelin“, „Schulfreundin“ oder „Nachbarin“	
005	Wissen Sie, wer aus dem Pflegeteam die offizielle Bezugsperson für Ihren Angehörigen ist?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
006	Hat sich jemand aus dem Pflegeteam bei Ihnen nach der Lebensgeschichte (Biographie) Ihres Angehörigen erkundigt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
007	Hat sich jemand aus dem Pflegeteam bei Ihnen nach den Vorlieben, Gewohnheiten und Interessen Ihres Angehörigen erkundigt?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
008	Hat das Pflegeteam frühere Gewohnheiten Ihres Angehörigen in Bezug auf Zeitpunkt oder Ablauf der pflegerischen Verrichtungen ignoriert oder missachtet? Wenn ja, Schildern Sie bitte kurz, was vorgefallen ist.	
009	Haben Mitarbeiter des Pflegeteams Sie ermutigt, Wünsche oder Beschwerden mitzuteilen?	<input type="checkbox"/> Nein, noch nie <input type="checkbox"/> Ja, einmal <input type="checkbox"/> Ja, mehrmals
010	Kann ihr Angehöriger den Zeitpunkt seines morgendlichen Aufstehens selbst bestimmen?	<input type="checkbox"/> Nie <input type="checkbox"/> Selten <input type="checkbox"/> Häufig <input type="checkbox"/> Immer (oder wenigstens: fast immer) <input type="checkbox"/> <i>Kann ich nicht beurteilen</i>

Nachfolgend finden Sie eine Liste mit Aussagen. Kreuzen Sie bitte an, inwieweit Sie der Aussage zustimmen können.

		Trifft voll zu				Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu	Kann ich nicht beantworten
		+	+	+	-				
011	Ich bin mir sicher, dass mein Angehöriger in dieser Wohngemeinschaft bis zu seinem Tod leben wird (und nicht etwa im Altenheim stirbt).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
012	Seit mein Angehöriger in der Wohngemeinschaft lebt, ist meine Sorge, dass ihm etwas passiert (Stürze etc.), deutlich größer als vor dem Einzug.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
013	Ich bin zufrieden mit der Größe und der Ausstattung des Privatraums meines Angehörigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
014	Ich bin zufrieden mit den Gemeinschaftsräumen (Wohnküche, Bad, WC und so weiter).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
015	Ich würde mich nach einer anderen Wohnform für meinen Angehörigen umsehen, wenn es nicht mit so viel Aufwand verbunden wäre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
016	Die Beratung durch die Mitarbeiter des Pflegeteams hat mir dabei geholfen, besser mit meinem Angehörigen umzugehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
017	Ich bin zufrieden mit den Informationen, welche ich vor dem Einzug meines Angehörigen in die Wohngemeinschaft von SALUS e.V. und dem Pflegedienst erhalten habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
018	Ich bin zufrieden mit den Informationen, welche ich nach dem Einzug meines Angehörigen in die Wohngemeinschaft von SALUS e.V. und dem Pflegedienst erhalten habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
019	Mein Angehöriger erhält die Art der Pflege und Betreuung, die ich mir gewünscht habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
020	Die Ernährungsgewohnheiten und -wünsche meines Angehörigen werden in der Wohngemeinschaft berücksichtigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
021	Ich bin zufrieden mit dem Speisenangebot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
022	Ich bin zufrieden mit der Umgebung des Hauses.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
023	Anregungen von mir, wie das Pflegeteam besser auf die Bedürfnisse meines Angehörigen eingehen könnte, werden vom Pflegeteam aufgegriffen und beachtet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
024	Die Pflegekräfte vergaßen schon mal ein Anliegen, das man hatte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
025	Mein Angehöriger fühlt sich in der Wohngemeinschaft so geborgen wie in einer Familie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Nachfolgend finden Sie eine Liste mit Aussagen. Kreuzen Sie bitte an, inwieweit Sie der Aussage zustimmen können.

		Trifft voll zu				Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu	Kann ich nicht beantworten
		++	+	-	--				
026	Man geht eher lieblos mit den alten Menschen um.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
027	Ich war über das Personal schon so ärgerlich, dass ich mich am liebsten beschwert hätte (ohne es jedoch zu tun).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
028	Das Personal steht doch sehr unter Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
029	Das Personal sorgt zu meiner Zufriedenheit für hygienische Verhältnisse (Sauberkeit und Ordnung).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
030	Man behandelt meinen Angehörigen mit dem notwendigen Respekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
031	Ich würde einem Freund die Wohngemeinschaft empfehlen, wenn er eine ähnliche Hilfe wie mein Angehöriger benötigen würde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
032	Das Verhältnis von Leistung und Kosten in der Wohngemeinschaft ist stimmig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
033	Ich möchte bei der Pflege ein Mitspracherecht haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Allgemeine Angaben zu Ihnen (nicht zu Ihrem Angehörigen):

098	Geschlecht	<input type="checkbox"/> männlich
		<input type="checkbox"/> weiblich
099	Alter	<input type="checkbox"/> 19 Jahre alt oder jünger <input type="checkbox"/> 20 bis 34 Jahre alt <input type="checkbox"/> 35 bis 44 Jahre alt <input type="checkbox"/> 45 bis 54 Jahre alt <input type="checkbox"/> 55 bis 64 Jahre alt <input type="checkbox"/> 65 bis 74 Jahre alt <input type="checkbox"/> 75 bis 84 Jahre alt <input type="checkbox"/> 85 Jahre alt oder älter

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit

A2. Fragebogen zur Befragung der WG-Mitglieder

Hinweise zum Fragebogen

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

Sie leben nun seit geraumer Zeit in einer von uns betreuten Wohngemeinschaft. Wir möchten Ihnen die Gelegenheit geben, die Leistungen des Pflegeteams zu bewerten. Dies dient der Verbesserung der Leistung.

Die Beantwortung des Fragebogens wird höchstens 15 Minuten in Anspruch nehmen.

Alle Ihre Antworten werden vertraulich behandelt (entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz). Sie werden von einem Wissenschaftler befragt, der vollkommen unabhängig von uns ist. Der Wissenschaftler stellt uns die Ergebnisse nur in zusammengefasster Form zur Verfügung; wir erfahren also nicht, welche Angaben Sie persönlich gemacht haben.

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung

Ihr Team von SALUS e.V.

Fragen

008	Geschlecht	<input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich
009	Wie alt sind Sie?	<input type="checkbox"/> jünger als 75 <input type="checkbox"/> 75 bis 84 Jahre alt <input type="checkbox"/> 85 Jahre alt oder älter
004	Mit welchen Personen außerhalb der Wohngemeinschaft haben Sie noch einen guten Kontakt? Hinweis: Auf Namen kommt es hier nicht an, es reicht eine eindeutige Bezeichnung, wie z.B. „Enkelin“, Schulfreundin“ oder „Nachbarin“	Namen / Art der Beziehung, z.B. Enkelin
003	Wissen Sie, wer aus dem Pflegeteam die offizielle Bezugsperson für Sie ist?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein



Nachfolgend nenne ich Ihnen eine Reihe mit Aussagen. Sagen Sie mir bitte, inwieweit Sie der Aussage zustimmen können.

		Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu	Kann P. nicht beantworten
		+ +	+	-	- -	
013	Ich bin zufrieden mit meinem Zimmer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
014	Ich bin zufrieden mit den Gemeinschaftsräumen (Wohnküche, Bad, WC und so weiter).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
021	Ich bin zufrieden mit dem Essen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
035	Die Beratung durch das Pflegeteam hilft mir, besser mit meiner Krankheit umzugehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
019	Ich erhalte hier die Art der Pflege und Betreuung, die ich mir gewünscht habe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
022	Ich bin zufrieden mit der Umgebung des Hauses.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
034	Ich bin mit meinem Leben hier zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
024	Die Pflegekräfte vergessen schon mal ein Anliegen, das man hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
025	Man ist hier so geborgen wie in einer Familie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
026	Man geht hier eher lieblos mit uns alten Menschen um.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
027	Ich ärgere mich oft über das Personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
028	Das Personal steht doch sehr unter Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
029	Das Personal sorgt zu meiner Zufriedenheit für Hygiene (Sauberkeit und Ordnung).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
030	Man behandelt mich hier mit dem notwendigen Respekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A3. Fragebogen zur Befragung der Mitarbeiterinnen

Fragebogen für Mitarbeiter/innen, die in einer ambulant betreuten Wohngemeinschaft arbeiten

Hinweise zum Fragebogen

Sehr geehrte Mitarbeiter/innen,

wir möchten, dass das Projekt Wohngemeinschaft ein Erfolg wird. Mit diesem Beurteilungsbogen möchten wir Ihnen die Gelegenheit geben, das Projekt und Ihre Zufriedenheit als darin arbeitende Person zu bewerten. Da wir kontinuierlich an der Verbesserung unserer Leistungen arbeiten wollen, ist uns Ihr Urteil eine wertvolle Unterstützung.

Was mit Ihren Angaben geschieht

Alle Ihre Antworten werden vertraulich behandelt (entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz). Ihre Anonymität wird dadurch gewahrt, dass Ihre Angaben von einem neutralen wissenschaftlichen Institut ausgewertet werden. Dieses stellt der Geschäftsführung die Ergebnisse nur in zusammengefasster Form zur Verfügung; ich/wir erfahren also nicht, welche Angaben Sie persönlich gemacht haben.

Was Sie mit dem ausgefüllten Fragebogen machen

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen im beiliegenden Umschlag an:

Jörg Hallensleben – Pflege Consult
Schönhausenstraße 7
28203 Bremen

Der Umschlag ist bereits freigemacht, so dass für Sie keine Kosten entstehen.

Was soll die Postkarte?

Zu den Unterlagen gehört auch eine – ebenfalls bereits frankierte – Postkarte. Das wissenschaftliche Institut möchte nämlich wissen, wer den Fragebogen abgeschickt hat, um diejenigen noch einmal anzuschreiben, die den Fragebogen noch nicht ausgefüllt haben. Da die Befragung selbst anonym ist, bedarf es der Postkarte. Sie brauchen dort nur Ihren Namen einzutragen und die Karte in den Briefkasten zu werfen. Wichtig ist natürlich, dass Sie die Postkarte nicht mit in den Briefumschlag mit dem Fragebogen stecken, denn dann wüssten die Wissenschaftler ja doch, wer welche Fragen wie beantwortet hat (und genau das soll schließlich in aller Interesse vermieden werden).

Vielen Dank für Ihre Unterstützung

Gisela Jaskulewicz

Allgemeine Angaben zu Ihnen

098	Geschlecht	<input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich
097	Formale Qualifikation	<input type="checkbox"/> Pflegefachkraft <input type="checkbox"/> Alltagsbegleiter/in (mit Abschluss) <input type="checkbox"/> Helfer/in <input type="checkbox"/> Schüler/in bzw. Auszubildende/r

TEIL I: Warum arbeite ich hier?

Es gibt sicher eine Reihe von Gründen, warum Sie sich für die Arbeit in der Wohngemeinschaft interessiert bzw. entschieden haben. Nachfolgend finden Sie eine Liste mit Aussagen. Kreuzen Sie bitte an, inwieweit Sie der Aussage zustimmen können.

		Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu	Kann ich nicht beantworten
		++	+	-	--	
101	Es hat mich gereizt bei einer Alternative zum Heim mitzuwirken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
102	Ich arbeite gerne mit Demenzkranken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
103	Ich erwartete eine bessere Bezahlung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
104	Ich wollte eine körperlich weniger anstrengende Arbeit aufnehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
105	Ich wollte mit einem Arbeitsplatzwechsel meinen Erfahrungshorizont erweitern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
106	Mich reizte die Möglichkeit mehr Spielraum für eigene Ideen zu haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TEIL II Befinden der WG-Mitglieder, Interaktion

049	<p>Die Arbeit in der WG ist nicht immer einfach. Gelegentlich gerät jeder an seine Grenzen.</p> <p>Wir wollen wissen: Was finden Sie besonders anstrengend.</p> <p>Schildern Sie bitte kurz 2 Situationen, in denen Sie sich überfordert fühlten oder einer Überforderung nahe waren.</p>	
-----	---	--

Nachfolgend finden Sie eine Liste mit Aussagen. Kreuzen Sie bitte an, inwieweit Sie der Aussage zustimmen können.

		Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu	Kann ich nicht beantworten
		++	+	-	--	
040	Die WG-Mitglieder sind insgesamt gesehen mit unseren Leistungen zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
044	Es ist mir sehr wichtig, etwas über das Leben/die Biographie der WG-Mitglieder zu erfahren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
041	Ich bin im Allgemeinen gut über die Bedürfnisse der WG-Mitglieder informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
042	Die Angehörigen werden umgehend und umfassend über die Situation bei dem betreffenden WG-Mitglied informiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
043	Ich bin zufrieden mit dem Ausmaß der Unterstützung, welche ich selbst den Angehörigen (oder Betreuern) gebe. Mein Rat ist den Angehörigen stets eine große Hilfe; wenn klar ist, dass Rat alleine nicht weiterhilft, kümmere ich mich um alles Notwendige.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
023	Anregungen seitens der Angehörigen, wie man besser auf die Bedürfnisse eines WG-Mitglieds eingehen könnte, werden vom Pflegeteam aufgegriffen und beherzigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
045	Das Pflegeteam ermutigt die Angehörigen, Wünsche oder Beschwerden mitzuteilen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
025	Die WG-Mitglieder fühlen sich in der Wohngemeinschaft so geborgen wie in einer Familie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
029	Ich bin zufrieden mit den hygienischen Verhältnissen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
046	Ich tue alles, damit meine Patienten/Klienten glücklich sind.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
047	In der WG habe ich soviel Nähe zu den Patienten, dass es mir schon zuviel ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
048	Am wichtigsten ist mir, dass die WG-Mitglieder medizinisch gut versorgt sind.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
030	Man behandelt hier die WG-Mitglieder mit dem notwendigen Respekt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
010	Die WG-Mitglieder können den Zeitpunkt ihres morgendlichen Aufstehens immer selbst bestimmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
031	Ich würde einer Freundin oder einem Freund die Wohngemeinschaft empfehlen, wenn sie/er eine ähnliche Hilfe wie meine Angehörige/mein Angehöriger benötigen würde.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Teil IV Arbeitsorganisation / Arbeitszufriedenheit

Nachfolgend finden Sie eine Liste mit Aussagen. Kreuzen Sie bitte an, inwieweit Sie der Aussage zustimmen können.

		Trifft voll zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu	Kann ich nicht beantworten
		++	+	-	--	
050	Wir sind ein gutes Team.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
051	Bei der Arbeit in der WG muss vieles aus dem Bauch heraus gemacht werden. Da nützt dann das Gelesene oft nicht viel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
052	Die Zusammenarbeit zwischen den Pflegefachkräften und allen übrigen Mitarbeitern funktioniert reibungslos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
053	Ich bin zufrieden mit meinen Arbeitszeiten (auch eingedenk von Verschiebungen im Dienstplan etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
054	Meine Wünsche werden bei der Dienstplangestaltung berücksichtigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
055	Mit dem Arbeitstempo bin ich zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
056	Meine Arbeit macht mir wenig Spaß, aber ich sollte nicht zu viel erwarten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
057	Es gibt in meiner Arbeit genügend Möglichkeiten meine Fähigkeiten zu gebrauchen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
058	Ich bin mit meiner Bezahlung zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
059	Ich bin mit den Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
060	Meine Arbeit läuft immer im gleichen Trott, daran kann man nichts machen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
061	Insgesamt gesehen bin ich mit meiner Arbeit in der WG sehr zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit