

## Gesamtauswertung der Angehörigenbefragung in der vollstationären Pflege 2023

Eine Befragung nach § 30a Hamburgisches Wohn- und Betreuungsqualitätsgesetz (HmbWBG)

durchgeführt durch die Freie und Hansestadt Hamburg

<b>Anzahl Pflegeplätze:</b>	<b>16.836</b>
<b>Anzahl Einrichtungen:</b>	<b>einbezogen 144</b> <b>teilgenommen 137</b>
<b>Zurückgesandte Fragbögen:</b>	<b>3.142</b>
<b>geschätzte Teilnahmequote:</b>	<b>22 %</b>

Geantwortet haben hauptsächlich die Kinder der Bewohnerinnen und Bewohner (69 % der Befragten), überwiegend die Töchter. Sie besuchen ihr Elternteil häufig in der Einrichtung (78 % einmal oder mehrmals wöchentliche) und schon so lange, dass ein gefestigter Eindruck vorliegen kann (85 % länger als ein halbes Jahr).

Die Pflegegradverteilung der Bewohnerinnen und Bewohner entspricht fast genau derjenigen der Pflegestatistik, die Alters- und Geschlechtsverteilung ist sehr ähnlich. Damit sind die Aussagen gut verallgemeinerbar.

Über alle Einrichtungen hinweg hat die Zufriedenheit im Vergleich zur Angehörigenbefragung 2019 abgenommen. Beispielsweise wurde 2019 die Leistung des Personals mit deutlich mehr Zustimmung bewertet. Dennoch sind die Erwartungen von mehr als der Hälfte der Befragten erfüllt. Insbesondere der Respektvolle Umgang lässt sich dabei hervorheben, auch wenn auch hier die Zufriedenheit im Vergleich zu 2019 deutlich zurückgegangen ist.

Bei fast allen Dimensionen ist die Zufriedenheit zurückgegangen. Besonders im Bereich „Selbstbestimmung und Selbstständigkeit“ lässt sich dies erkennen, hier sind die Erwartungen von lediglich 48,2% der Antwortenden erfüllt. Aber auch im Bereich der „fachspezifischen Versorgung“ zeigt sich ein hohes Verbesserungspotential. Einzig in der Dimension „Essen und Trinken“ wurden die Erwartungen von mehr Antwortenden erfüllt als noch im Jahr 2019.

## Ausgewiesene Stärken und Schwächen<sup>1</sup>:

„Selbstbestimmung und Selbständigkeit“:	besondere Stärke in 6 Einrichtungen besondere Schwäche in 22 Einrichtungen
„Wohnen und Hygiene“:	besondere Stärke in 30 Einrichtungen besondere Schwäche in 3 Einrichtungen
„Essen und Trinken“:	besondere Stärke in 25 Einrichtungen besondere Schwäche in 9 Einrichtungen
„Respektvoller Umgang“:	besondere Stärke in 41 Einrichtungen besondere Schwäche in 1 Einrichtungen
„Sicherheit“:	besondere Stärke in 30 Einrichtungen besondere Schwäche in 2 Einrichtungen
„Personal“:	besondere Stärke in 31 Einrichtungen besondere Schwäche in 1 Einrichtungen
„Fachspezifische Versorgung“:	besondere Stärke in 17 Einrichtungen besondere Schwäche in 22 Einrichtung

Tabelle Rangfolge der Dimensionen

Dimension	Übertroffen %	Erfüllt %	übertr. und erfüllt %
Respektvoller Umgang	20,9	52,8	73,7
Wohnen und Hygiene	16,2	53,5	69,7
Essen und Trinken	15,6	53,4	69,0
Personal	16,9	47,2	64,1
Sicherheit	15,1	48,2	63,3
Fachspezifische Versorgung	10,2	45,1	55,3
Selbstbestimmung und Selbstständigkeit	8,2	40	48,2

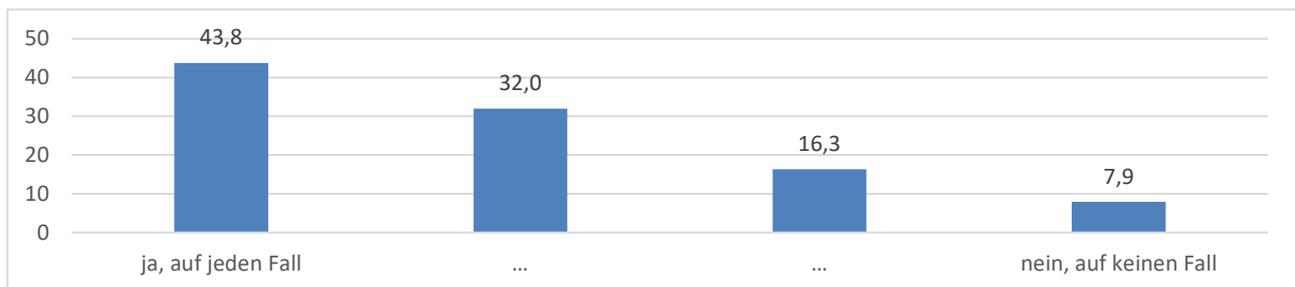
<sup>1</sup> Die Ergebnisse der Dimensionen wurden für die Einrichtungen klassifiziert. Anhand derer kann man erkennen, ob diese Dimension in einer Einrichtung eine „Stärke“, „Schwäche“ oder „weder noch“ ist. Für die Klassifizierung sind die Prozentzahlen der Veröffentlichung der Antwortkategorien „übertroffen bzw. stimme voll zu“ und „nicht erfüllt bzw. stimme gar nicht zu“ relevant.

## Gesamteinschätzung

Insgesamt haben die Befragten eine positive Einschätzung ihrer Einrichtung. 48 % würden sie auf jeden Fall wieder wählen, 32 % mit Einschränkungen, das ergibt eine Gesamtzustimmungsquote von 80 %.

Ähnlich sieht es bei der **Weiterempfehlung** aus:

Frage: „Würden Sie diese Wohneinrichtung Ihrem besten Freund / Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?“<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Prozentuale Antworthäufigkeiten über alle zurückgesendeten Fragebögen