

Gesamtauswertung der Angehörigenbefragung in der vollstationären Pflege 2019

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

durchgeführt durch die Freie und Hansestadt Hamburg

Anzahl Pflegeplätze:	17.793
Anzahl Einrichtungen:	einbezogen 150 teilgenommen 144
Zurückgesandte Fragbögen:	5.216
geschätzte Teilnahmequote:	34 %

Geantwortet haben hauptsächlich die Kinder der Bewohnerinnen und Bewohner (67 % der Befragten), überwiegend die Töchter. Sie besuchen ihr Elternteil häufig in der Einrichtung (85 % einmal oder mehrmals wöchentliche) und schon so lange, dass ein gefestigter Eindruck vorliegen kann (86 % 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 übertreffen die Leistungen des Personals die Erwartungen. Umgangston, Wertschätzung, Umgang mit verwirrten Bewohnerinnen und Bewohnern – bei diesen und anderen Fragen werden die Erwartungen von mehr als der Hälfte der Befragten übertroffen – der Anteil derjenigen, bei denen sie eher oder gar nicht erfüllt werden, ist sehr gering. Ähnliches gilt für Sauberkeit und Ordnung.

Verbesserungspotential gibt es in Bezug auf die individuell abgestimmte Gestaltung des Lebens in der Einrichtung.

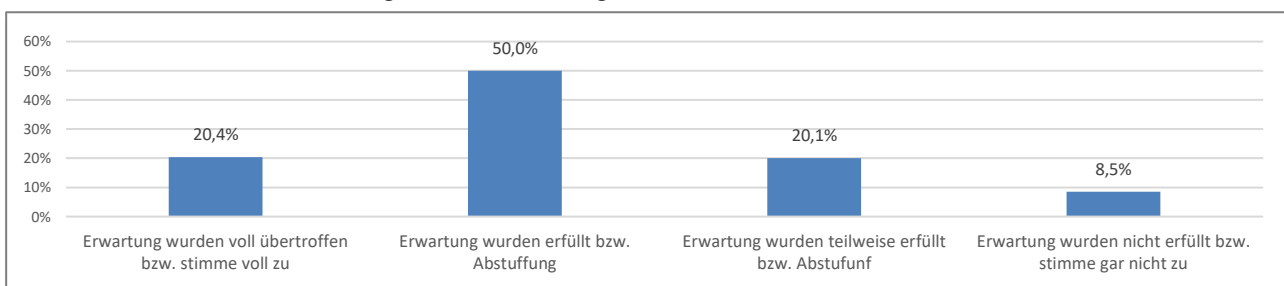
Bei allen Dimensionen bis auf die „fachspezifische Versorgung“ werden die Erwartungen von mindestens zwei Dritteln der Befragten mindestens erfüllt. Es zeigt sich aber auch ein Verbesserungspotential bei Teilen der Dimension „Selbstbestimmung und Selbstständigkeit“ sowie Sicherheit, Essen und Trinken.

Ausgewiesene Stärken und Schwächen:

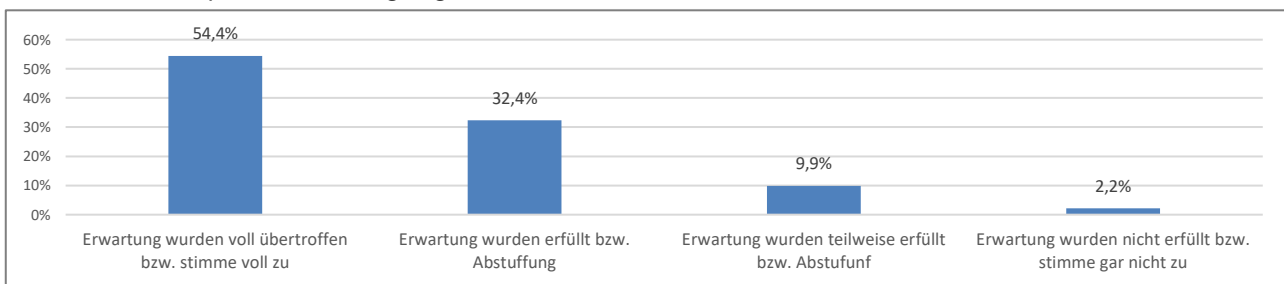
- | | |
|--|--|
| 1) „Selbstbestimmung und Selbständigkeit“: | besondere Stärke in 42 Einrichtungen
besondere Schwäche in 9 Einrichtungen |
| 2) „Respektvoller Umgang“: | besondere Stärke in 68 Einrichtungen
besondere Schwäche in 0 Einrichtungen |
| 3) „Sicherheit“: | besondere Stärke in 32 Einrichtungen
besondere Schwäche in 7 Einrichtungen |
| 4) „Essen und Trinken“: | besondere Stärke in 36 Einrichtungen
besondere Schwäche in 20 Einrichtungen |
| 5) „Fachspezifische Versorgung“: | besondere Stärke in 23 Einrichtungen
besondere Schwäche in 32 Einrichtungen |
| 6) „Personal“: | besondere Stärke in 65 Einrichtungen
besondere Schwäche in 6 Einrichtungen |
| 7) „Wohnhygiene“: | besondere Stärke in 68 Einrichtungen
besondere Schwäche in 1 Einrichtung |

Hamburg-Benchmark in den Qualitätsdimensionenⁱⁱ

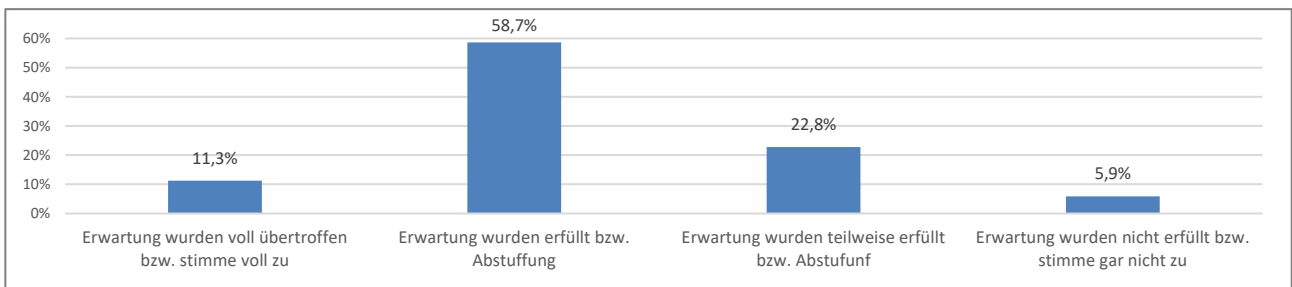
Dimension: *Selbstbestimmung und Selbständigkeit*



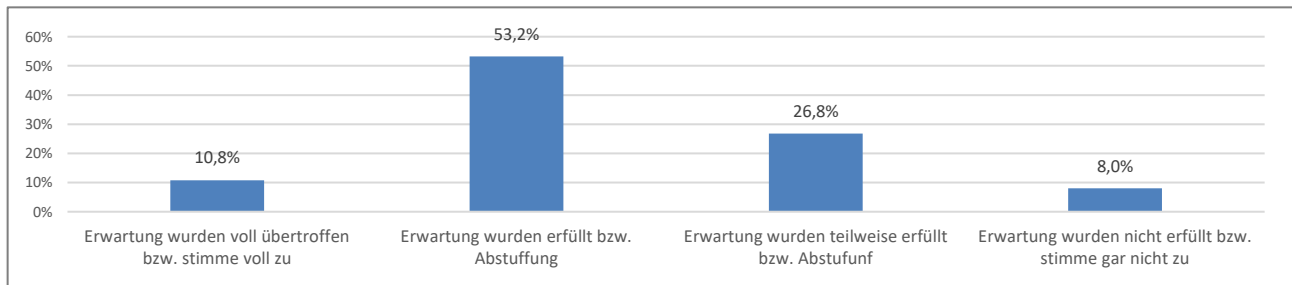
Dimension: *Respektvoller Umgang*



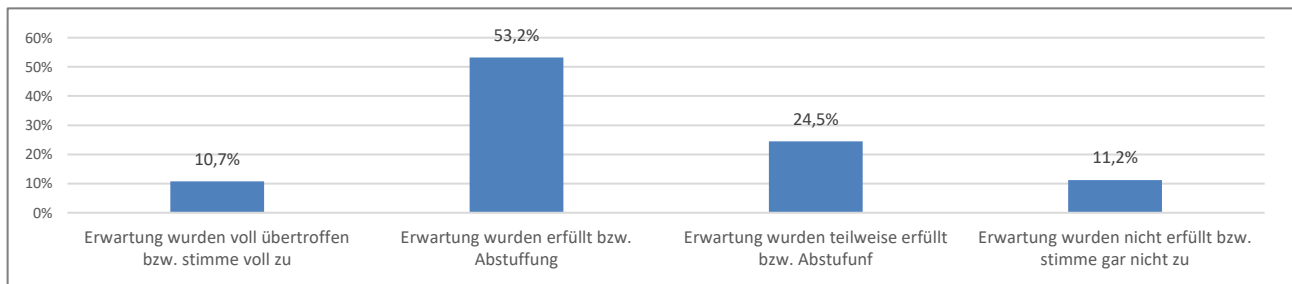
Dimension: *Sicherheit*



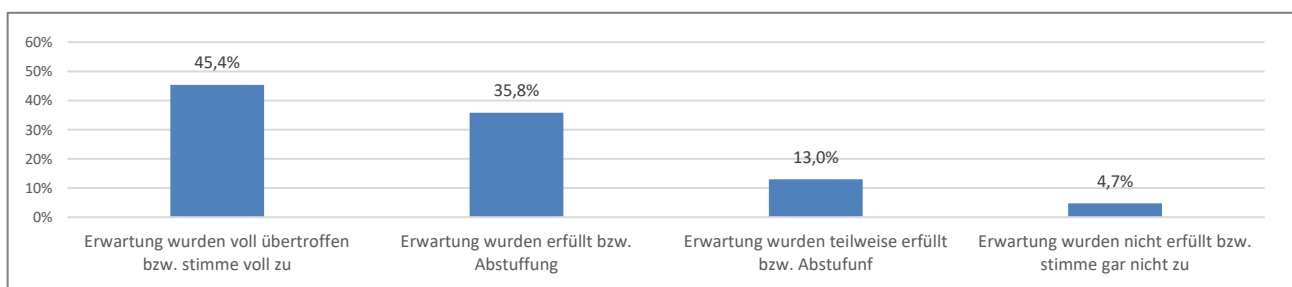
Dimension: *Essen und Trinken*



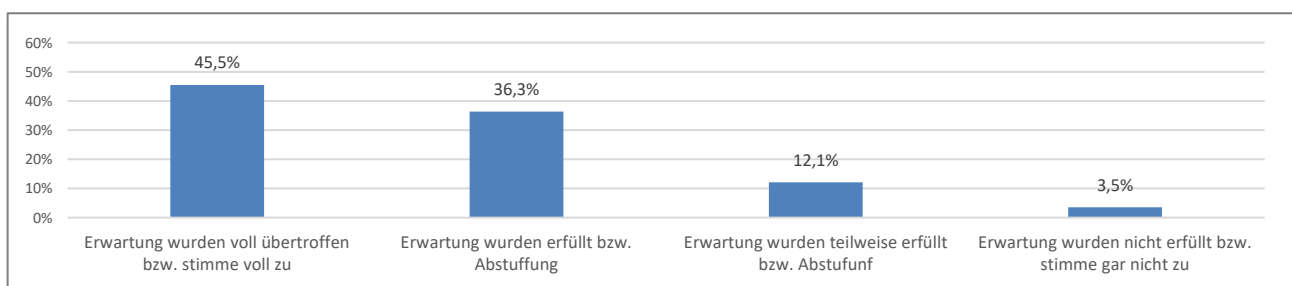
Dimension: *Fachspezifische Versorgung*



Dimension: *Personal*



Dimension: *Wohnhygiene*



Rangfolge der Dimensionen

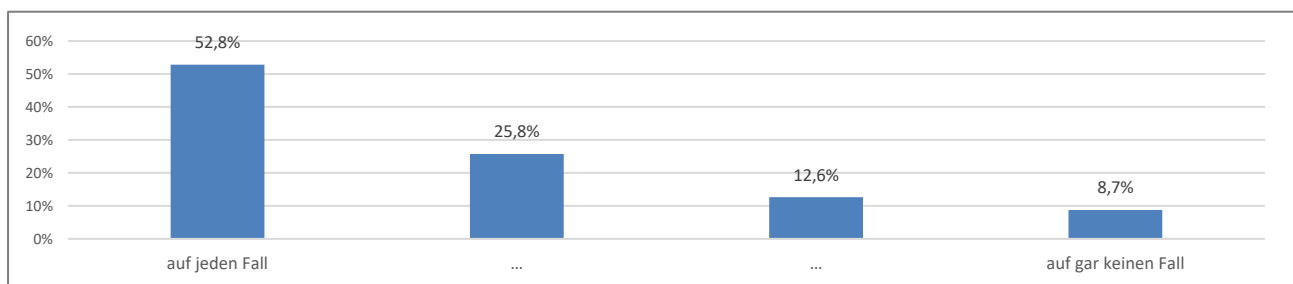
Dimension	Nummer	übertroffen	erreicht	Gesamt (Übertroffen oder erreicht)
Respektvoller Umgang	2	54,5 %	32,5 %	87 %
Wohnhygiene	7	47,4 %	36,2 %	83,6 %
Personal	6	44,8 %	35,6 %	80,4 %
Selbstbestimmung und Selbstständigkeit	1	21,3 %	50,2 %	71,5 %
Sicherheit	3	12 %	58,6 %	70,6 %
Essen und Trinken	4	13 %	53,2 %	66,2 %
Fachspezifische Versorgung	5	11,7 %	51,3 %	63 %

Gesamteinschätzung

Insgesamt haben die Befragten eine positive Einschätzung ihrer Einrichtung. 58 % würden sie auf jeden Fall wieder wählen, 24 % mit Einschränkungen, das ergibt eine Gesamtzustimmungsquote von 82 %.

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

Frage: „Würden Sie diese Wohneinrichtung Ihrem besten Freund / Ihrer besten Freundin weiterempfehlen?“ⁱⁱⁱ



ⁱ 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.

ⁱⁱ Den Prozentwerten für das Gesamtkollektiv (Hamburg-Benchmark) ist der sog. Median zugrunde gelegt. Der Median ist auch als Zentralwert bekannt, da er genau „in der Mitte“ steht, wenn man die jeweiligen Anteilswerte aller Einrichtungen der Größe nach sortiert.

ⁱⁱⁱ Prozentuale Antworthäufigkeiten über alle zurückgesendeten Fragebögen