

**Projekt EQ<sup>MS</sup>**  
**Ergebnisorientiertes Qualitätsmodell Münster**

in Kooperation zwischen  
dem Caritasverband für die Diözese Münster e.V.  
und dem Institut für Pflegewissenschaft an der Universität Bielefeld

**Interner Qualitätsbericht**  
**Einrichtung EQMS 167**

**Teil B:**  
**Ergebnisse der Bewohner- und Angehörigenbefragung**

## Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>Ergebnisse der Bewohner- und Angehörigenbefragung</b> .....	<b>4</b>
Sauberkeit und Geruch .....	4
Beurteilung der Wäscheversorgung .....	4
Unterstützung der Bewohner .....	5
Qualität des Mahlzeitenangebots.....	5
Bedürfnisgerechte Tagesstruktur .....	6
Bedürfnisgerechte Beschäftigung.....	6
Respektvoller Umgang mit dem Bewohner .....	7
Privatsphäre.....	7
Genügend Zeit für den Bewohner?.....	7
Einrichtung anderen empfehlen? .....	8
Beurteilung der Angehörigenarbeit.....	8

## Einleitung

Mit Teil B des Qualitätsberichts im Projekt EQMS werden die Ergebnisse der Bewohner- und Angehörigenbefragung vorgestellt.

Die Werte zeigen immer den Anteil der positiven Antworten. Wo nicht anders dargelegt, gilt die folgende fünfstufige, vom Kölner Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik festgelegte Bewertung:

Bewertung	Abweichung vom Durchschnitt
überdurchschnittliches Ergebnis	über +15%
leicht überdurchschnittliches Ergebnis	über +5% bis +15%
durchschnittliches Ergebnis	+/-5%
leicht unterdurchschnittliches Ergebnis	unter -5% bis -15%
unterdurchschnittliches Ergebnis	unter -15%

Als Referenzwert führt der Bericht, wo nicht anders vermerkt, die Ergebnisse der Befragungen aus der ersten Projektphase EQMS mit 41 Einrichtungen auf.

Bitte beachten Sie:

Bei verschiedenen Qualitätskriterien liegt das durchschnittliche Ergebnis aller Einrichtung so hoch, dass ein „überdurchschnittliches Ergebnis“ nicht erreicht werden kann. Da bislang jedoch noch keine Alternative zur Art dieser Bewertung entwickelt wurde, orientiert sich der vorliegende Bericht daran.

Bitte beachten Sie ferner:

Auch an dieser Stelle ist es wichtig, auf die Fallzahlen zu schauen. Bei manchen Themen und in manchen Einrichtungen sind die Fallzahlen recht klein, dass sich die Antworten von zwei Personen bereits erheblich auf die Gesamtbeurteilung auswirken können. Bei kleinen Fallzahlen können aus den Ergebnissen daher lediglich Tendenzen zum Positiven oder Negativen abgelesen werden.

Und schließlich:

Bei den meisten Kennzahlen werden (gültige) Antworten zu mehreren Fragen zusammengezählt. Die Zahl der Antworten und nicht die Zahl der Personen wird als Stichprobe definiert. Manchmal erscheinen die Zahlen daher hoch, obwohl die Gruppe der antwortenden Personen eher klein war.

## Ergebnisse der Bewohner- und Angehörigenbefragung

In der Einrichtung 167 nahmen 25 Bewohner und 54 Angehörige an den Befragungen Teil. Die Befragungen bezogen sich bei beiden Personengruppen überwiegend auf identische Themen, sodass es sich anbietet, die Ergebnisse gemeinsam darzustellen. Grundsätzlich bleibt aber festzustellen, dass Bewohner und Angehörige jeweils eine andere Sicht haben. Angehörige können nicht anstelle der Bewohner urteilen, und umgekehrt gilt ähnliches.

Bei der Befragung wurden jeweils mehrere Fragen bzw. Einzelthemen zu einer Bewertung zusammengefasst. Welche dies sind, wird im Folgenden jeweils angemerkt. Nach den Prozentzahlen findet sich jeweils die Zahl der gültigen Antworten („n“).

Die Bewertung erfolgt in der Regel nach dem Grundsatz, dass der Anteil der positiven Antworten an allen Antworten dargestellt wird.

### Sauberkeit und Geruch

Zu diesem Thema gab es vier Einzelfragen:

- Entsprechen Sauberkeit von Bad und Toilette nach dem Putzen durch die Mitarbeiter den Vorstellungen des Bewohners?
- Ist das Zimmer nach dem Putzen durch die Mitarbeiter so sauber, wie er es möchte?
- Sind die anderen Räume der Einrichtung sauber?
- Riecht es in der Einrichtung schlecht?

	Ergebnis Einrichtung 167		Referenzwert
Bewohnerbefragung	99,0 %	n=98	91,9 %
Angehörigenbefragung	89,6%	n=212	80,7 %

Bitte ermitteln Sie die Bewertung anhand der im Kapitel „Einleitung“ beschriebenen Regeln.

### Beurteilung der Wäscheversorgung

Zu diesem Thema gab es ebenfalls vier Einzelfragen:

- Bekommt der Bewohner die Wäsche sauber zurück?
- Bekommt er sie schnell genug zurück?
- Ist es in letzter Zeit vorgekommen, dass Wäsche nicht zurückgekommen ist?
- Ist es in letzter Zeit vorgekommen, dass beschädigt zurückgekommen ist?

Beurteilung der Wäscheversorgung:

	<b>Ergebnis Einrichtung 167</b>		Referenzwert
Bewohnerbefragung	<b>90,6 %</b>	<b>n=96</b>	80,4 %
Angehörigenbefragung	<b>86,9 %</b>	<b>n=175</b>	78,3 %

Bitte ermitteln Sie die Bewertung anhand der im Kapitel „Einleitung“ beschriebenen Regeln.

## Unterstützung der Bewohner

Zu dieser Thematik konnten die Angehörigen aus methodischen Gründen nicht befragt werden, es liegen also nur Beurteilungen durch die Bewohner selbst vor. Folgende Fragen wurden berücksichtigt:

- Bekommen die Bewohner schnell genug Unterstützung bei der Fortbewegung?
- Bekommen sie schnell genug Hilfe beim Aufstehen?
- Erhalten sie rechtzeitig Hilfe, wenn sie eine liegende Position ändern möchten?
- Bekommen sie rechtzeitig Hilfe, wenn sie Stuhlgang haben oder Wasser lassen müssen?
- Bekommen sie generell ausreichend Hilfe, wenn sie sie benötigen?

	<b>Ergebnis Einrichtung 167</b>		Referenzwert
Bewohnerbefragung	<b>84,1 %</b>	<b>n=69</b>	91,9 %

## Qualität des Mahlzeitenangebots

Zu diesem Thema gab es erneut vier Einzelfragen:

- Erhält der Bewohner immer etwas zu trinken, wenn er Durst hat? (nur Angehörige)
- Kann mittags unter verschiedenen Gerichten ausgewählt werden?
- Schmeckt das Mittagessen gut?
- Ist das Mittagessen angenehm warm?

	<b>Ergebnis Einrichtung 167</b>		Referenzwert
Bewohnerbefragung	<b>86,7 %</b>	<b>n=75</b>	82,1 %
Angehörigenbefragung	<b>83,6 %</b>	<b>n=140</b>	78,4 %*

Nur bedingt vergleichbar, da Frageformulierung verändert wurde.

## Bedürfnisgerechte Tagesstruktur

In diesem Fall werden wieder nur die Bewohner um eine Beurteilung gebeten. Es geht um folgende Frage: Können die Bewohner zu der von ihnen bevorzugten Zeit

- frühstücken?
- zu Abend essen?
- aufstehen?
- zu Bett gehen?

	<b>Ergebnis Einrichtung 167</b>		Referenzwert
Bewohnerbefragung	<b>96,0 %</b>	<b>n=99</b>	91,6 %

## Bedürfnisgerechte Beschäftigung

Hier werden zwei Einzelfragen berücksichtigt:

- Erhält der Bewohner genügend Freizeit- oder Beschäftigungsangebote von der Einrichtung?
- Kommt er so häufig hinaus, wie er es sich wünscht, wenn das Wetter es zulässt?

	<b>Ergebnis Einrichtung 167</b>		Referenzwert
Bewohnerbefragung	<b>85,4 %</b>	<b>n=48</b>	78,1 %
Angehörigenbefragung	<b>78,2%</b>	<b>n=101</b>	78,3 %

4,0 % der Bewohner gaben an, dass kein Beschäftigungsangebot existiere, das ihren Bedürfnissen entspräche (EQMS gesamt: 5,1 %).

3,1 % der Angehörigen gaben an, dass kein Beschäftigungsangebot existiere, das den Bedürfnissen des betreffenden Bewohners entspräche (EQMS gesamt: 12,9 %).

## Respektvoller Umgang mit dem Bewohner

Hier werden folgende Einzelfragen berücksichtigt:

- Art der Anrede
- Fühlt sich der Bewohner von den Mitarbeitern respektvoll und höflich behandelt?
- Hören ihm die Mitarbeiter aufmerksam zu?
- Ist in letzter Zeit häufiger vorgekommen, dass der Bewohner unfreundlich behandelt wurde?

	Ergebnis Einrichtung 167		Referenzwert
Bewohnerbefragung	<b>71,7%</b>	<b>n=99</b>	70,6 %
Angehörigenbefragung	<b>94,4 %</b>	<b>n=195</b>	93,8 %

## Privatsphäre

Zu diesem Thema gibt es bei der Angehörigenbefragung zwei Einzelfragen:

- Sorgen die Mitarbeiter dafür, dass beim Waschen/Toilettengang niemand zusehen kann?
- Klopfen die Mitarbeiter an, bevor sie Ihr Zimmer betreten?

	Ergebnis Einrichtung 167		Referenzwert
Bewohnerbefragung	<b>90,2%</b>	<b>n=92</b>	93,2%
Angehörigenbefragung	<b>98,9 %</b>	<b>n=95</b>	94,4%

## Genügend Zeit für den Bewohner?

Hierzu gibt es nur eine Frage:

- Haben die Mitarbeiter genügend Zeit für den Bewohner?

	Ergebnis Einrichtung 167		Referenzwert
Bewohnerbefragung	<b>72,0%</b>	<b>n=25</b>	49,0 %
Angehörigenbefragung	<b>61,2 %</b>	<b>n=49</b>	34,5 %

## Einrichtung anderen empfehlen?

Bewohner ebenso wie Angehörige wurden gefragt, ob sie die Einrichtungen anderen weiterempfehlen würden. Das Ergebnis zu Fragen dieser Art gilt in der Sozialforschung meist als ein verlässlicher Kennwert. Der Indikator zeigt den Anteil der Befragten, die eine uneingeschränkte Weiterempfehlung aussprechen würden.

	<b>Ergebnis Einrichtung 167</b>		Referenzwert
Bewohnerbefragung	<b>92,0%</b>	<b>n=25</b>	92,8 %
Angehörigenbefragung	<b>96,3 %</b>	<b>n=54</b>	87,1 %

## Beurteilung der Angehörigenarbeit

Aus der Angehörigenbefragung wird auch ein Indikator generiert, mit dem sich die Angehörigenarbeit der Einrichtung beurteilen lässt: Ermittelt wird der Anteil der Angehörigen, die sich ausreichend informiert fühlen, ausreichende Möglichkeiten der Mitwirkung in der Einrichtung sehen (bei Wunsch nach Mitwirkung) und positive Erfahrungen nach geäußerten Beschwerden gemacht haben. Anhand von insgesamt fünf Fragen wird geprüft, ob die Angehörigen ihre Erfahrungen mit der Einrichtung überwiegend positiv oder überwiegend negativ bewerten. Der Indikator zeigt also, wie hoch der Anteil der Angehörigen ist, die sich überwiegend positiv geäußert haben. Diesmal werden Personen, nicht Antworten gezählt.

### Ergebnisse der Zusammenarbeit mit Angehörigen

In der Einrichtung lag der Anteil positiver Äußerungen bei 98,0 %.

Durchschnitt im Projekt EQMS:	82,0 %.
Grenzwert für überdurchschnittliche Qualität:	88,5 %.
Grenzwert für unterdurchschnittliche Qualität:	74,5 %.



Ergänzend wurden die Angehörigen um die Antwort zu zwei Fragen gebeten:

**Finden Sie in der Einrichtung einen Ansprechpartner, wenn Sie ihn brauchen?**

	<b>Ergebnis Einrichtung 167</b>		Referenzwert*
Angehörigenbefragung	<b>98,1 %</b>	<b>n=53</b>	94,4 %

\*Referenzwert der aktuellen EQMS-Erhebung

**Erhalten Sie von der Einrichtung genügend Unterstützung im Umgang mit Behörden, mit der Pflegekasse und beim Ausfüllen von Anträgen?**

	<b>Ergebnis Einrichtung 167</b>		Referenzwert*
Angehörigenbefragung	<b>97,1 %</b>	<b>n=34</b>	83,1 %

\*Referenzwert der aktuellen EQMS-Erhebung