

Bewohnendenzufriedenheit bei Menschen mit kognitiver Einschränkung

180-Grad-Einschätzung durch Pflegepersonal und Angehörige

1. Inhalt und Aufbau des Messinstruments

Standardmässig misst QUALIS evaluation die Zufriedenheit der Bewohnenden in Alters- und Pflegeinstitutionen mit halbstrukturierten Interviews. An diesen können jeweils nur Personen teilnehmen, welche kognitiv in der Lage sind, ein einfaches Gespräch zu führen. Erfahrungsgemäss liegt dieser Anteil bei rund 40%. Da der Anteil Menschen mit Demenz in Zukunft noch weiter ansteigen wird (Alzheimer Schweiz 2020), möchte QUALIS eine Alternative bieten, um die Zufriedenheit auch bei Bewohnenden mit kognitiven Einschränkungen (z. B. mit demenzieller Erkrankung) zu erheben. Da es für diese Bewohnende grundsätzlich nicht mehr möglich ist, über ihre Zufriedenheit selbstständig eine Aussage zu machen, schlägt die Literatur eine Befragung nahestehender Dritter vor (siehe z. B. Rabins et al. 1999).

Dieses Befragungsinstrument misst die Bewohnendenzufriedenheit mit einer Fremdeinschätzung durch die nächsten Angehörigen und das zuständige Pflegepersonal. Sowohl die Angehörigen als auch die Mitarbeitenden erhalten einen Fragebogen, in welchem sie Fragen zur Zufriedenheit der/des Bewohnenden beantworten.

Inwiefern unterscheidet sich dieses Messinstrument von unserer allgemeinen Angehörigenbefragung? In letzterer stehen die Zufriedenheit der Angehörigen mit der Institution und den angebotenen Dienstleistungen sowie die Zusammenarbeit zwischen Institution und Angehörigen im Zentrum. Demgegenüber konzentrieren sich die Fragen dieses Befragungsinstruments auf Aspekte, welche gemäss der Literatur für die Zufriedenheit der Menschen mit kognitiver Einschränkung relevant sind.

Unsere Fremdeinschätzung durch Angehörige und Mitarbeitende enthält Beurteilungsfragen mit vorgegebenen Antwortkategorien. Die Fragen für Angehörige und Mitarbeitende sind jedoch nicht immer identisch. Einige Zufriedenheitsindikatoren können besser von Angehörigen, andere vom Pflegepersonal eingeschätzt werden. Beide Fragebogen beinhalten je 16 Bewertungsfragen zu denselben 7 Themenbereichen (siehe Tabelle 1):

7 Bereiche
Bereich 1: Persönlichkeit / Individualität / Autonomie
Bereich 2: Soziale Kontakte
Bereich 3: Betreuung durch Pflegepersonal
Bereich 4: Essen
Bereich 5: Sinnvolle und sinnstiftende Aktivitäten
Bereich 6: Globales Umfeld / Sicherheit
Bereich 7: Allgemeine Zufriedenheit

Tabelle 1: Bereiche

Beispielfragen

Personal: Bereitet das Essen der/dem Bewohnenden hier in der Alters- und Pflegeinstitution Freude?
Angehörige Person: Bereitet das Essen Ihrer angehörigen Person Freude?

2. Zeitlicher Ablauf der Befragung

Die Fremdeinschätzung durch das Pflegepersonal und die Angehörigen kann sowohl online (Versand eines Links oder QR-Codes) als auch postalisch (Versand von Fragebogen und Rückantwortcouvert) durchgeführt werden.

Die teilnehmende Institution erhält frühzeitig einen genauen Projekt- und Zeitplan, der die Termine aufführt und alle Projektschritte erklärt. Sie wird von uns eng durch die Messung begleitet und bekommt rechtzeitig die Vorlagen für Anschreiben oder Informationen zum Stand der Messung.

Auswahl der Bewohnenden für Fremdeinschätzung

Für die Messung werden diejenigen Bewohnenden ausgewählt, die seit mindestens 3 Monaten in der Institution wohnen und durch eine kognitive Einschränkung nicht selbstständig an einer Befragung teilnehmen können (ab CPS 3 oder RAI B4 3).

Teilnehmende Angehörige

Für jede(n) ausgewählte(n) Bewohnende/Bewohnenden bestimmen die Institution **eine** nahestehende angehörige Person, welche in engem Kontakt zur/zum ausgewählten Bewohnenden steht und diese sehr häufig, evtl. am häufigsten, besucht. Gesetzliche Vertretungen dürfen für diese Befragung nicht berücksichtigt werden.

Bei Messstart werden die Fragebögen versendet bzw. die Online-Links an die so bestimmten Angehörigen gemailt. Die Angehörigen haben 6 Wochen Zeit, um den Fragebogen bzw. Online-Link auszufüllen. Der postalische Fragebogen wird mit einem Rückantwortcouvert direkt an QUALIS retourniert.

Teilnehmendes Pflegepersonal

Für eine aussagekräftige Fremdeinschätzung der Bewohnendenzufriedenheit ist es zentral, dass die Befragung von Pflegepersonen durchgeführt wird, die in engem Kontakt zur einzuschätzenden Person stehen. Der Ausbildungsgrad ist dabei nicht relevant, jedoch soll die Pflegeperson häufig pflegerische und betreuende Tätigkeiten bei dem/der Bewohnenden ausführen.

Das Vorgehen hierfür sieht wie folgt aus:

- Informieren Sie alle Mitarbeitenden aus der Pflege und Betreuung über die Befragung.
- Jede/r ausgewählte Bewohnende wird von einer Person aus dem Pflegepersonal beurteilt.
- Für jeden/jede einzuschätzende(n) Bewohnende(n) teilen Sie entsprechend eine Pflegeperson für das Ausfüllen des entsprechenden Fragebogens ein. Die Pflegepersonen werden entsprechend vorinformiert.
- Zeitbedarf für Ausfüllen des Fragebogens beträgt maximal 10-15 Minuten. Die Mitarbeitenden sollen die Beurteilung am Arbeitsplatz (nicht zuhause) durchführen.
- Die Befragung des Pflegepersonals erfolgt im gleichen Zeitraum wie die Angehörigenbefragung. Unsere Empfehlung: Es wird intern ein 3- bis 5-tägiges Zeitfenster festgelegt, während dem die Fragebögen durch das Pflegepersonal ausgefüllt werden sollen.

2. Auswertung

Erfüllungsanteile

Um die Antworten der Angehörigen und des Pflegepersonals bewerten und vergleichen zu können, werden Erfüllungsanteile berechnet. Ein Erfüllungsanteil umfasst die zwei besten Antwortkategorien (z. B. „sehr gut“ und „gut“) und widerspiegelt das Zufriedenheitsmass als Prozentzahl.

Die Auswertung zeigt sowohl den Wert der eigenen Institution wie auch den Benchmarkwert. Dieser hilft, das eigene Resultat realistisch einzuschätzen. Abbildung 1 zeigt exemplarisch, wie die Ergänzung mit dem Benchmarkwert (graue Säule sowie grüner/roter Smaragd) bei der Interpretation der Ergebnisse erleichtert. Die grüne Säule stellt dabei den Wert der eigenen Institution dar.

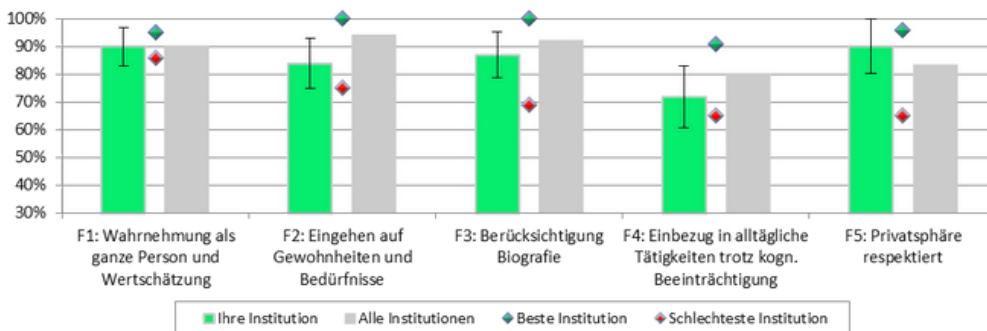


Abbildung 1: Auswertung mit Benchmark

Stärke-/Schwächeprofil

Mit dem Stärke-/Schwäche-Profil werde Stärken und Verbesserungspotenziale der Institution hervorgehoben. Werte > 0% (gelbe Balken) zeigen eine überdurchschnittliche Bewertung an, Werte < 0% (orange Balken) eine unterdurchschnittliche bzw. ein Verbesserungspotenzial (vgl. Abbildung 2).

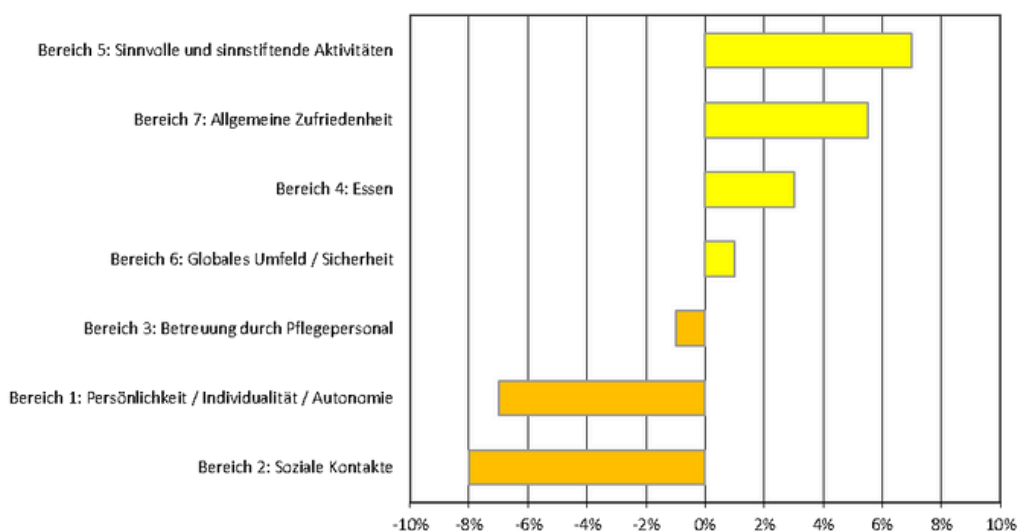


Abbildung 2: Stärke-/Schwäche-Profil

Executive Summary

Ein Executive Summary mit übersichtlichen Grafiken und Tabellen fasst die wichtigsten Ergebnisse auf wenigen Seiten zusammen. Es eignet sich auch zur Weitergabe an Trägerschaften.

Es enthält zudem Grafiken, in denen die Ergebnisse beider Befragungen einander gegenübergestellt werden.

Alle obenerwähnten Ergebnisse können bei Bedarf auch auf Abteilungsebene erstellt werden.

Fazit

Diese Befragung bietet Ihnen die Möglichkeit, indirekt die Zufriedenheit der Bewohnenden mit kognitiven Einschränkungen in Ihrer Institution zu evaluieren und daraus konkrete Massnahmen abzuleiten.

In einer zusätzlichen Auswertung werden die beiden Fremdeinschätzungen direkt gegenübergestellt.

Zusammenfassend wird ebenfalls für jede Befragung ein durchschnittlicher Gesamtzufriedenheitswert errechnet. Die Antworten der offenen Fragen werden in einem separaten Excel-Dokument aufgelistet.

Der Auswertungsbericht enthält gut verständliche Erklärungen zu den Grafiken und Tabellen.

Quellen

Alzheimer Schweiz (2020). Zahlen und Fakten zu Demenz in der Schweiz. <https://www.alzheimer-schweiz.ch/de/auguste/forschung/beitrag/zahlen-und-fakten-zu-demenz-in-der-schweiz>.

Rabbins, P.V., Kasper, J.C., Leinmann, L., Black, B.S. & Patrick, D.L. (1999). Concepts and methods in the development of the ADRQL: An instrument for assessing health-related quality of life in persons with Alzheimer's disease. J Ment Health Aging, 5 (1), 33-48.

Haben Sie Fragen? Kontaktieren Sie uns, wir stehen Ihnen gerne beratend zur Seite.

QUALIS evaluation GmbH
Binzstrasse 18
8045 Zürich
044 455 64 50
info@qualis-evaluation.ch
www.qualis-evaluation.ch

