

# Zufriedenheitsbefragungen & Lebensqualitätsmessung

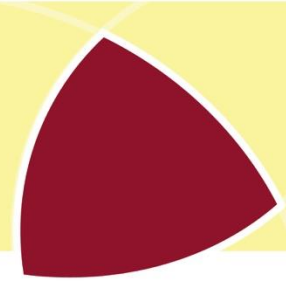
Trends und Herausforderungen  
für die Branche

Biagio Saldutto

Beraternetzwerk CURAVIVA Schweiz, 23.5.19

# QUALIS evaluation GmbH

## Unsere Angebote



Qualitätsmessungen  
2005 - 2019

Dienstleistungen

Altersinstitutionen

Palliative Care

Spitex

Behinderten-  
institutionen

Evaluation

Angehörigen-  
befragung

Patientenbefragung

Mitarbeitenden-  
befragung

Klientenbefragung

Sozialforschung

Mitarbeitenden-  
befragung

Angehörigen-  
befragung

Klientenbefragung

Mitarbeitenden-  
befragung

Statistische  
Datenanalyse

Bewohnenden-  
befragung

Angehörigen-  
befragung

Audits  
Zertifizierungen

Lebensqualität  
demenzkranker  
Bewohnenden

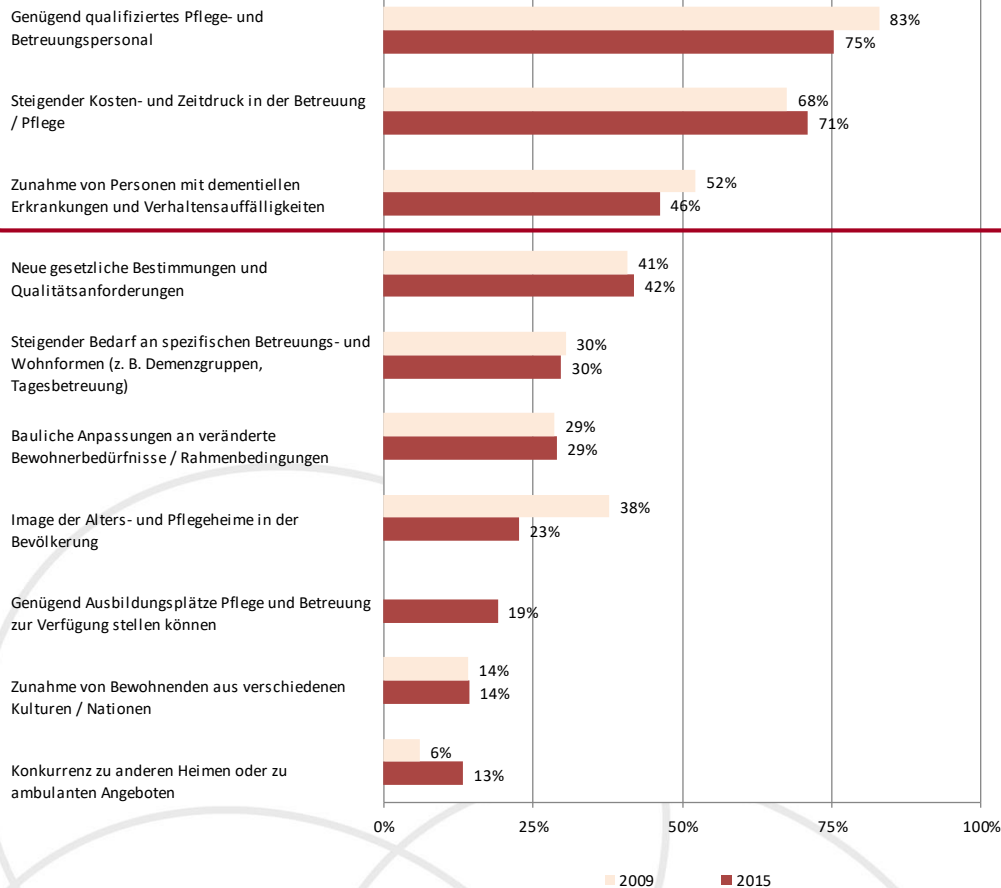
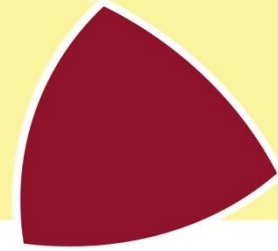
ca. 970 Q-Befragungen in 270 Alterseinrichtungen

# Zentrale Fragen

- Was sagen uns die Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen über die Herausforderungen der Branche?
- Welche Trends lassen sich über die Zeit ablesen?
- Wie interpretieren Sie die gezeigten Befunde?

# TRENDS

## «Grosse» Herausforderungen 2009/2015



### Top 3

**Genügend qualifiziertes Personal**

**Steigender Kosten- und Zeitdruck**

**Zunahme an Personen mit Demenz**

## Nationale Umfragen 2009/2015: Herausforderungen für die nächsten Jahre

# Veränderte Angebotssituation erhöht Kosten- und Zeitdruck

- «Zu viele leere Betten in Altersheimen. Neun Kantone in der Deutschschweiz haben seit Jahren in Altersheimen zu viele unbesetzte Plätze. Trotzdem werden laufend neue Betten bewilligt.» (Bund, 5.4.18)
- «Im ganzen Raum Zentralschweiz ist das Angebot der Pflegeheime sicher gross genug», sagt Roger Wicki, Präsident von Curaviva Luzern (LZ, 23.1.19)
- «Die Zimmer sind da, die Bewohner fehlen: Im Durchschnitt sind die Aargauer Pflegeheime nur zu 94 Prozent ausgelastet. Senioren leben heute länger als früher in den eigenen vier Wänden.» (AZ, 27.5.2017)

# Konkrete Fragestellungen

- Wie beeinflusst der Kosten- und Zeitdruck die Zufriedenheit der Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden?
- Hat der Fachkräftemangel Einfluss auf die wahrgenommene Betreuungsqualität?
- Gibt es strukturelle Vorteile, um diese Herausforderungen zu meistern? (Grösse, Lage der Institution)
- Hat die Zufriedenheit über die Jahre abgenommen bzw. können die Herausforderungen heute weniger gut als früher gemeistert werden?
- Wie zeigt sich die Zunahme an Personen mit Demenz? Welche Herausforderungen stellen sich hier bezüglich der Lebensqualität?

# Strukturelle Kategorien für Untersuchungen

## Grössenkategorien:

Grosse Alterseinrichtungen: >100 Betten

Mittelgrosse Alterseinrichtungen: 60-100 Betten

Kleine Alterseinrichtungen: < 60 Betten

## Lage:

Städtische Alterseinrichtungen (>20'000 E.)

Ländliche Alterseinrichtungen (<20'000 E.)

# Zeitraum Trend-Analysen

## **Bewohnendenbefragung:**

2005 - 2018

## **Angehörigenbefragung:**

2008 - 2018

## **Mitarbeitendenbefragung:**

2008 - 2018





Angehörige

Bewohnende ohne Demenz

Mitarbeitende

# Bewohnendenbefragung

## Zusammenfassung

### Kosten- und Zeitdruck

- Erreichbarkeit/Zeit ein wichtiges Thema für Bewohnende
- Zuverlässigkeit/Kompetenz wird in kleinen Inst. besser bewertet
- Verbesserte Betreuungsqualität (v.a. Zuverlässigkeit/Kompetenz) über Zeit

### Fachkräftemangel

- Pflegestellenschlüssel in kleinen/mittelgrossen Inst. am tiefsten
- Pflegefachkräfte- & MA-Schlüssel in kleinen Institutionen am tiefsten
- Trotzdem ist «objektive» & «subjektive Zufriedenheit in kleinen Inst. am höchsten



Angehörige

Bewohnende

Mitarbeitende

# Angehörigenbefragung

## Zusammenfassung

### **Kosten- und Zeitdruck**

- Zeitaspekte (Essenseingabe/Beschäftigung im Alltag/Pflege) in kleinen Institutionen am besten bewertet

### **Fachkräftemangel / Qualität**

- Gesamtbewertung (Preis-Leistungsverhältnis, Weiterempfehlung & GZ) kleinen Institutionen am besten bewertet

### **Trend allgemein**

- Stabile Bewertungen über Zeit – keine Q-Einbusse aus Sicht der Ang.

### **Strukturelle Unterschiede**

- Lage (Stadt/Land) spielt für Bewertung kaum eine Rolle

### **Herausforderung:**

Erwartungen der Angehörigen sind unabhängig von Pflegebedarf



Angehörige

Bewohnende

Mitarbeitende

# Mitarbeitendenbefragung

## Zusammenfassung

### **Zeitdruck: Zeit für optimale Arbeitsverrichtung**

- In kleinen & städtischen Institutionen am besten bewertet
- Positiver Trend über Zeit
- Belastung am Arbeitsplatz leicht abgenommen über Zeit

### **Kostendruck: Lohnzufriedenheit**

- Zufriedenheit mit Lohn in kleinen Inst. am grössten
- Zufriedenheit mit Lohn in mittelgrossen Inst. am tiefsten
- Nur kleine Schwankungen über Zeit

# Mitarbeitendenbefragung

## Zusammenfassung

### **Fachkräftemangel: Attraktivität**

- Attraktivität des Arbeitsplatzes kaum abhängig von Grösse & Lage
- Minimale Abnahme über Zeit

### **Kultur: Fehlerkommunikation**

- Fehlerkommunikation in kleinen und städtischen Institutionen am besten
- Positiver Trend über Zeit

### **Qualität: Arbeit von hoher Qualität**

- Unabhängig von Grösse/Lage
- Stabile Bewertung über Zeit



Angehörige

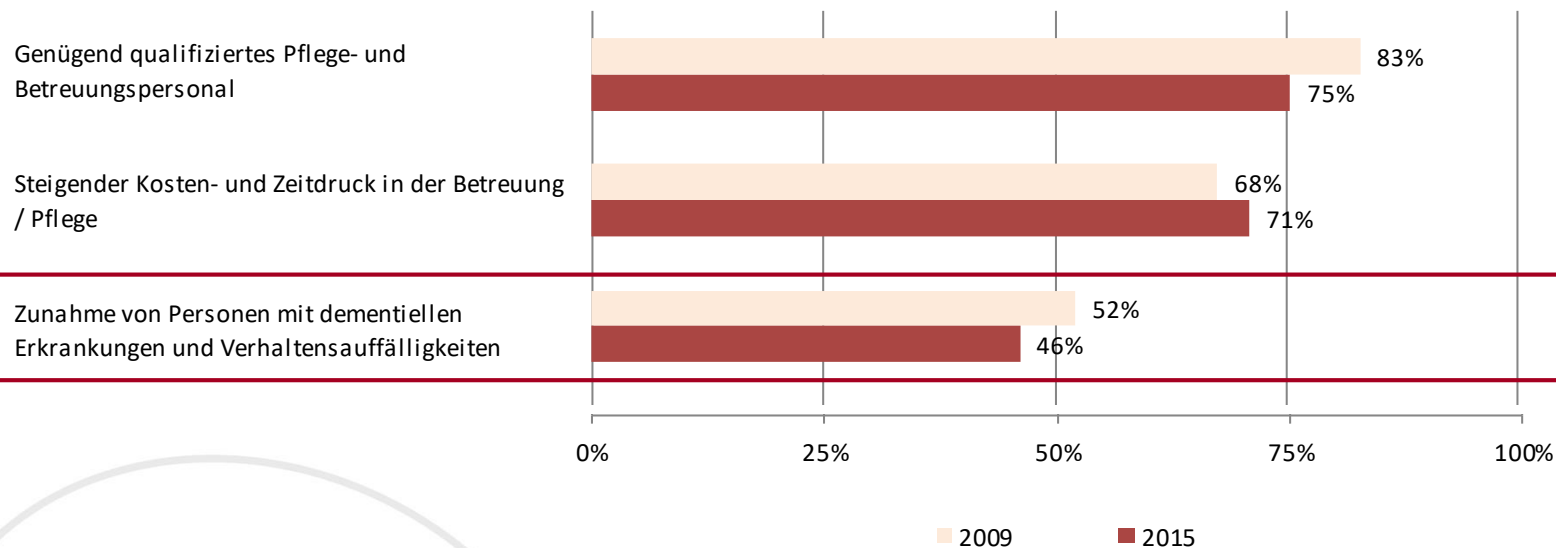
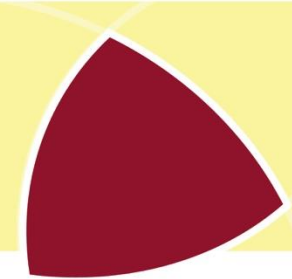
Bewohnende mit Demenz

Mitarbeitende



# TRENDS

## «Grosse» Herausforderungen 2009/2015



# Lebensqualitätsmessung Menschen mit Demenz

## Anteil Personen mit Demenz (LQ-Messung)

- Anteil Bewohnende mit Demenz in der Institution: **52%**

## Hinweis aus Bewohnendenbefragung:

- Anteil Bewohnende, die nicht am Interview teilnehmen können:

2005-2011: 39%

2016-2018: **52%**

} Zunahme an Personen mit Demenz

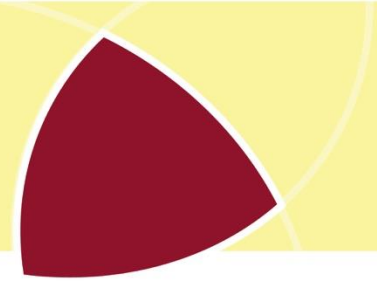
- Anzahl positive und negative Antworten pro Bew. (Kognition):

2005-2011: 15.9

2016-2018: 14.6

} Kognitive Fähigkeiten abnehmend

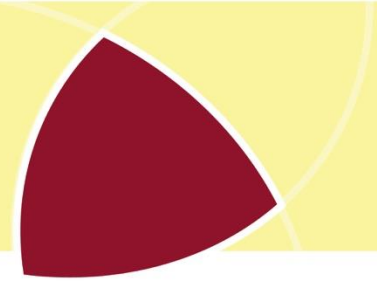
# Konkrete Fragestellungen: Diskussion



Wie schlägt sich der **Kosten- und Zeitdruck** in der Zufriedenheit der Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden nieder?

- Zeitaspekte werden in kleine Institutionen in allen Messungen am besten bewertet (trotz tieferem Stellenschlüssel).
- Betreuungsqualität hat sich über Zeit verbessert.
- Belastungssituation für MA hat sogar eher etwas abgenommen.
- Zeit/Erreichbarkeit wichtiges Thema für BEW.

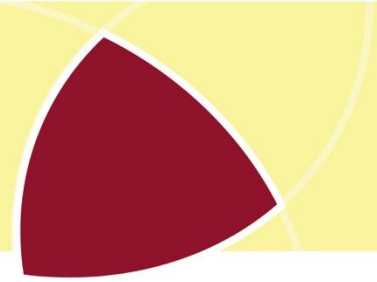
# Konkrete Fragestellungen: Diskussion



Hat der **Fachkräftemangel** Einfluss auf die wahrgenommene  
Betreuungsqualität?

- Obwohl Pflegestellenschlüssel/Fachkräfteschlüssel in kleinen Institutionen eher tief ist, schneidet die «objektive» und «subjektive» BEW-Zufriedenheit in kleinen Institutionen am besten ab.
- Hypothese: Positive Fehlerkultur bei MA hat in kleinen (& städt.) Institutionen positiven Einfluss auf Betreuungsqualität.

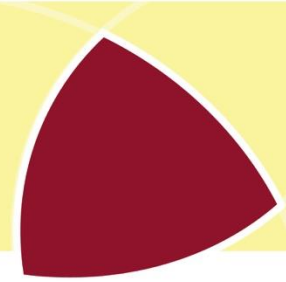
# Konkrete Fragestellungen: Diskussion



Gibt es **strukturelle Vorteile**, um die aktuellen Herausforderungen zu meistern? (Grösse, Lage der Institution)

- Kleine Institutionen liefern fast überall die besten Ergebnisse.
- Die Lage spielt kaum eine Rolle; wenn ja, ist sie wahrscheinlich mit der Institutionsgrösse kofundiert.

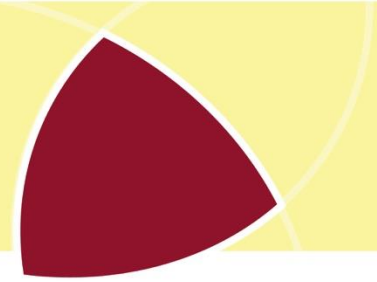
# Konkrete Fragestellungen: Diskussion



Hat die **Zufriedenheit über die Jahre** abgenommen bzw. können die Herausforderungen heute weniger gut als früher gemeistert werden?

- Eine Abnahme der subjektiven Zufriedenheit ist kaum zu beobachten.
- Die Herausforderungen können unter den aktuellen Umständen gut bzw. besser als früher gemeistert werden – viele Institutionen sind fit.
- Die Kultur (Fehlerkommunikation) hat sich allgemein verbessert; v.a. in kleinen und städtischen Institutionen.

# Konkrete Fragestellungen: Diskussion



Wie zeigt sich die **Zunahme an Personen mit Demenz**? Welche Herausforderungen stellen sich hier bezüglich der Lebensqualität?

- Der Anteil an Personen mit Demenz hat zugenommen.
- Fachärztliche Betreuung und korrekte Diagnosestellung stellt ein grosses Verbesserungspotenzial dar.
- Adäquate Lichtverhältnisse (>500 Lux) sind nur etwa in der Hälfte der untersuchten Institutionen gewährleistet.



**Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**