

## **Kundenbefragung NüSt**

### **Sachverhalt**

2015 wurde eine Projektgruppe im NüSt mit der Entwicklung eines Kennzahlensystems zur Darstellung und kontinuierlichen Verbesserung der im NürnbergStift erbrachten Pflegequalität beauftragt. Im Projekt wurde vereinbart, drei Themen als Ausgangspunkt unseres neuen Pflegecontrollings auszuarbeiten: Aktualisierung bereits bestehender Kennzahlen des Qualitätsmanagements, Ableitung von Kennzahlen aus dem 2015 eingeführten Beschwerdemanagement sowie Konzeption und Durchführung einer standardisierten Kundenbefragung mit dem Ziel, Kennzahlen zur subjektiven Kundenzufriedenheit zu erhalten.

Mit Unterstützung durch externe Beratung wurde ein wissenschaftliches, bereits in 18 Pflegeeinrichtungen evaluiertes Befragungsinstrument aus einem Projekt des Bundesministeriums für Gesundheit und des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMG & BMFSFJ, 2011) übernommen und für NüSt angepasst.

Die erste Befragung mit dem neuen Instrument fand über einen Zeitraum von sechs Wochen im Herbst 2016 statt. In den Pflegebereichen AHJ, AHP, AHR, AHS wurden insgesamt 232 Interviews mit Bewohnerinnen und Bewohnern durchgeführt. Als Interviewer/innen kamen geschulte Mitarbeitende aus den jeweiligen Häusern zum Einsatz.

Von ca. 200, mit frankiertem Rückumschlag versandten Fragebögen an Angehörige (ohne Berufsbetreuer/innen) waren knapp 30 unzustellbar, 83 kamen zur Auswertung zurück. Interviews und Rückläufe können insgesamt als befriedigend bis gut gewertet werden.

Dateneingabe und Auswertung erfolgten durch die Firma InPUT. Es liegen - getrennt nach Angehörigen und Bewohner/innen - für jede Einrichtung sowie zusammengefasst für alle Einrichtungen zu jeder Frage der Fragebögen Exceldaten und Grafiken vor. Für NüSt gesamt wurden zusätzlich Vergleichsübersichten und „Kreuzauswertungen“ nach den Kriterien Geschlechtszugehörigkeit, Verweildauer (länger/kürzer als 2 Jahre), Unterstützungsbedarf, Empfehlungsbereitschaft (ja/nein) berechnet.

Durch die Befragung sollen schwerpunktmäßig diejenigen Aspekte subjektiver Lebensqualität erfasst werden, auf die ein Unternehmen Einfluss nehmen kann. Dazu wurden jeweils rund 60 Fragen gestellt, die im Ergebnis einzeln betrachtet oder je nach Interessenlage zu Themenclustern zusammengefasst werden können.

Der Prozentuale Anteil positiver Antworten pro Themencluster ermöglicht einen ersten Vergleich der Zufriedenheit von Bewohner/innen und Angehörigen für die erfragten 11, bzw. 12 Aspekte der Lebensqualität (Tabelle 1 & 2)

<b>Bewohner/innen Befragung 2016 (In Klammern: Zuordnung der Fragen aus dem Interview)</b>	<b>Summe Positive Ant- worten</b>	<b>Summe Gültige Ant- worten</b>	<b>Anteil Positive Ant- worten</b>
Sauberkeit/Geruch (10, 11,12, 13)	721	896	81%
Wäscheversorgung (15, 16, 17, 18, 19)	684	989	69%
Mahlzeiten/Getränke (34, 38, 39, 40, 45)	901	1118	81%
Respektvoller Umgang (46, 50, 51, 54)	756	902	84%
Unterstützung (21, 24, 26, 32)	307	441	70%
Privatheit (7, 31, 47, 56)	691	837	83%
Beschäftigung (57, 60)	358	425	84%
Mitarbeiterzeit (53)	159	226	70%
Zufriedenheit Service insgesamt (xx)	178	217	82%
Weiterempfehlung (62)	191	217	88%
Tagesstruktur (41, 42, 43, 44, 48)	910	1104	82%

Tabelle 1

<b>Angehörigenbefragung 2016 (In Klammern: Zuordnung der Fragen aus dem Interview)</b>	<b>Summe Positive Ant- worten</b>	<b>Summe Gültige Ant- worten</b>	<b>Anteil Positive Ant- worten</b>
Sauberkeit/Geruch (6, 7, 8, 9)	187	316	59%
Wäscheversorgung (11, 12, 13, 14, 15)	156	290	54%
Mahlzeiten/Getränke (25, 26, 27, 29)	209	308	68%
Respektvoller Umgang (30, 32, 33, 36)	247	313	79%
Unterstützung (17, 18, 22)	123	205	60%
Privatheit (21, 31, 38)	195	234	83%
Beschäftigung (39, 42)	89	142	63%
Mitarbeiterzeit (34)	37	80	46%
Zufriedenheit Service insgesamt (58)	50	82	61%
Weiterempfehlung (57)	60	73	82%
Zusammenarbeit (43, 44, 46, 47, 50)	207	322	64%
Beschwerdemanagement (49)	18	32	56%

Tabelle 2

### **Bewertung und Interpretation**

Mit der Kundenbefragung im NürnbergStift werden selbstverständlich keine, nach wissenschaftlichen Kriterien belastbaren Daten erhoben – dafür existieren in der Befragungssituation und im Kontext einer Pflegeeinrichtung zu viele Faktoren, die ein Ergebnis in unterschiedliche Richtungen beeinflussen können. Insofern erhalten die hier vorgelegten, 2016 erstmals erzielten Ergebnisse eigentlich erst in Relation zu den Werten künftiger Befragungen im NürnbergStift ihren beabsichtigten Nutzen: aufzuzeigen, an welchen Punkten unsere Bemühungen um Verbesserungen greifen und an welchen Themen wir jeweils am dringendsten arbeiten müssen.

Um dennoch eine erste Einordnung der Ergebnisse zu ermöglichen, haben wir für unsere ersten Befragungsergebnisse einen Vergleich mit den Referenzwerten der wissenschaftlichen Erprobung des zugrundeliegenden Befragungsinstruments vorgenommen. In der Studie (BMG & BMFSFJ, 2011) wurden die Einzelergebnisse jeder Frage von 18 Einrichtungen jeweils mit dem Durchschnittswert aller 18 Einrichtungen verglichen. Rund um die Durchschnittswerte

wurden schließlich Bewertungskorridore definiert. Werte, die beispielsweise im Bereich von +/- 5% vom Durchschnitt der Referenzwerte abweichen, entsprechen dem, was in den Referenzeinrichtungen qualitativ als Durchschnitt erreicht wurde.

In einem Bereich liegen die Werte im NürnbergStift deutlich über dem Durchschnitt der Vergleichswerte: Zur Frage einer ausreichenden Mitarbeiterzeit übertreffen die positiven Bewertungen unserer Bewohner/innen den Durchschnitt der Referenzeinrichtungen um 19%, Angehörige liegen mit ihrem Urteil 16% über den Vergleichswerten. An diesem Beispiel wird deutlich, dass die Ergebnisse keine absoluten Werte darstellen und eine vermeintlich schlechte Bewertung im Vergleichskontext durchaus anders beurteilt werden kann. Auch bei den Angeboten der Beschäftigung erzielt NüSt leicht überdurchschnittliche Ergebnisse: die Zufriedenheit liegt bei Bewohner/innen 10%, bei Angehörigen 8% Prozent über den Werten der Vergleichsstudie.

Vergleichbar mit dem Durchschnitt der Referenzeinrichtungen sind die Zufriedenheitswerte der Bewohner/innen mit Mahlzeiten und Getränken: 81% der Aussagen hierzu sind positiv, der Referenzwert liegt bei 84%. Unsere Ergebnisse zur Frage der Empfehlungsbereitschaft besagen, dass 88% der Bewohner/innen und 82% der Angehörigen unsere Einrichtungen weiterempfehlen würden – sie entsprechen trotz der relativ hohen Werte „nur“ dem Durchschnitt der Referenzwerte. In weiteren Themengruppen weichen wir vom Durchschnitt der ermittelten Zufriedenheit in den Testeinrichtungen zwar leicht nach unten ab – auch hier liegt der Anteil positiver Bewertungen jedoch häufig bereits bei Werten um 80%.

Deutlich unterhalb der Durchschnittswerte der Referenzgruppe liegen die Bewertungen der Angehörigen im Bereich der Wäscheversorgung (Abweichung 21%) und der Beurteilung des Beschwerdemanagements - Abweichung 16%, allerdings bei einer Fallzahl von 18 Personen.

### **Schlussfolgerungen und weiteres Vorgehen**

- Dass wir im NürnbergStift sowohl aus Sicht der Bewohner/innen als auch in der Wahrnehmung der Angehörigen überdurchschnittliche Werte zu unseren Beschäftigungsangeboten und deutlich überdurchschnittliche Ergebnisse zur wahrgenommenen Mitarbeiterzeit erzielen, darf als großer Erfolg und Beleg des hohen Engagements unserer Mitarbeitenden gesehen werden.
- Dringender Handlungsbedarf wurde insbesondere aus Sicht der Angehörigen im Bereich der Wäscheversorgung deutlich. Zur Verbesserung der Situation fand im Januar 2017 bereits ein Gespräch mit der Wäscherei statt.
- Bereiche, in denen wir leicht unterhalb der Durchschnittswerte der Vergleichseinrichtungen liegen, können als Themen betrachtet werden, bei denen wir uns voraussichtlich am ehesten verbessern können. Diese Themen werden daher in Rahmen von Zielvereinbarungsgesprächen, Fortbildungen und übergeordneten Besprechungen aufgegriffen – auch wenn die Durchschnittswerte für den „Anteil positiver Bewertungen“ bei vielen Fragenkomplexen bereits über 80%, also auf einem hohen Ausgangsniveau liegen.
- Die Ergebnisse wurden den Einrichtungsleitungen bereits vorgestellt. Im April steht das Thema als TOP im Rahmen der Besprechung mit den Bereichsleitungen des NürnbergStift. Im Oktober 2017 geht die Kundenbefragung in die zweite Runde.

### **Quellen:**

- EU Projekt – PROGRESS 2010) „Verbesserung messen – Ergebnisorientierte Qualitätsindikatoren für Alten- und Pflegeheime“
- Forschungsprojekt BMG & BMFSFJ (2011) „Entwicklung und Erprobung von Instrumenten zur Beurteilung der Ergebnisqualität in der stationären Altenhilfe“
- Forschungsprojekt GKV Spitzenverband der Pflegekassen (2016) „Entwicklung eines wissenschaftlich basierten Qualitätsverständnisses für die Pflege- und Lebensqualität“