



Hochschule für Angewandte  
Wissenschaften Hamburg  
*Hamburg University of Applied Sciences*

FAKULTÄT SOZIALE ARBEIT UND PFLEGE  
Studiendepartment Pflege  
Prof. Dr. Susanne Busch/Prof. Petra Weber

In Kooperation mit  
PD Dr. Wolfgang Becker  
Universität Augsburg

## **Projekt ZuBA**

# **Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen/Betreuern in stationären Altenpflegeeinrichtungen**

**Im Auftrag der Heimaufsichten  
Wandsbek und Hamburg-Mitte**

## **Abschlussbericht**

**Prof. Dr. Susanne Busch**

**Prof. Petra Weber**

**PD Dr. Wolfgang Becker**

**Hamburg, im Juli 2006**

## Inhaltsverzeichnis

1.	Problemhintergrund und Projektziele	1
2.	Methodisches Erhebungskonzept	2
3.	Vorgehensweise bei der Datenerhebung	5
3.1.	Erhebung von einrichtungsbezogenen Strukturdaten	5
3.2.	Erhebung von individuellen Zufriedenheitswerten	6
3.2.1.	Ebene der Bewohner	7
3.2.2.	Ebene der Angehörigen/Betreuer	11
4.	Auswertungsergebnisse	15
4.1.	Allgemeine Hinweise zur Darstellung und Interpretation der empirischen Daten	15
4.2.	Ergebnisse aus der Bewohnerbefragung und der Angehörigen-/Betreuerbefragung	15
4.2.1.	Soziodemografische Merkmale der Untersuchungspopulation	16
4.2.2.	Situative Gegebenheiten während des Interviews	19
4.2.3.	Wohnen und alltägliche Abläufe in der Einrichtung	25
4.2.3.1.	Dauer der Heimzugehörigkeit, Aufenthaltsort vor Einzug und Auswahlgründe für die jeweilige Einrichtung	25
4.2.3.2.	Zufriedenheit mit dem Wohnen und der Alltagsgestaltung in der Einrichtung	30
4.2.4.	Pflege in der Einrichtung	39
4.2.5.	Verpflegung in der Einrichtung	50
4.2.6.	Sauberkeit und Hygiene sowie Wäscheversorgung in der Einrichtung	53
4.2.7.	Soziale Kontakte in der Einrichtung	58
4.2.8.	Freizeitangebote in der Einrichtung	65
4.2.9.	Allgemeine Wohlfühlaspekte in der Einrichtung	66
5.	Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten auf der Basis von Quartilsberechnungen	69
5.1.	Vorgehensweise bei der Berechnung der Quartile	69
5.2.	Quartilsberechnungen und einrichtungsbezogene Zuordnung der Quartile im Überblick	71
5.3.	Beschreibung und Interpretation der einrichtungsbezogenen Quartilszuweisungen differenziert nach Zufriedenheitsdimensionen	75
5.3.1.	Zufriedenheit mit dem Wohnen und der Alltagsgestaltung	75
5.3.2.	Zufriedenheit mit den pflegebezogenen Leistungen	80
5.3.3.	Zufriedenheit mit der Verpflegung, der Sauberkeit und Hygiene sowie der Wäscheversorgung	87

---

5.3.4	Zufriedenheit mit den persönlichen Kontakten und den Freizeitangeboten	94
6.	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen	100
	Literaturverzeichnis	104

## Tabellenverzeichnis

Tab. 3.1:	Einrichtungsgröße und Sollgrößen für die Befragung der Bewohner	9
Tab. 3.2:	Zahl der Pflegeplätze (ohne demenziell Erkrankte), Soll-Größen (Stichprobe) und Ist-Größen (tatsächlich durchgeführte Interviews) in der Bewohnerbefragung	10
Tab. 3.3:	Zahl der Pflegeplätze (ohne demenziell Erkrankte), Soll-Größen (Stichprobe) und Ist-Größen (tatsächlich ausgefüllte Fragebögen) in der Angehörigen/-Betreuerbefragung	13
Tab. 4.1:	Soziodemografische Merkmale der befragten Bewohner (absolut und in %)	17
Tab. 4.2:	Soziodemografische Merkmale der Angehörigen/Betreuer (absolut und in %)	18
Tab. 4.3:	Einschätzung der Interviewsituation durch die Interviewer in %	20
Tab. 4.4:	Einstufung der Pflegebedürftigkeit der befragten Bewohner nach SGB XI in %	24
Tab. 4.5:	Dauer des Heimaufenthaltes der Heimbewohner (Absolutwerte)	26
Tab. 4.6:	Aufenthaltort vor Einzug in die untersuchte Einrichtung (Absolutwerte)	27
Tab. 4.7:	Gründe für die Auswahl der jeweiligen Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner (Mehrfachnennungen möglich)	29
Tab. 4.8:	Gründe für die Auswahl der jeweiligen Einrichtung aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer (Mehrfachnennungen möglich)	29
Tab. 4.9:	Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung aus Sicht der befragten Bewohner (absolut und in %)	31
Tab. 4.10:	Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung aus Sicht der befragten Bewohner	32
Tab. 4.11a:	Wichtigkeit* der Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, wenn diese nicht gegeben sind, aus Sicht der befragten Bewohner	34
Tab. 4.11b:	Zufriedenheit mit dem gesamten Raumangebot in der Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner	35
Tab. 4.12:	Zufriedenheit* mit den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner	36
Tab. 4.13:	Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer	37
Tab. 4.14:	Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, dem gesamten Raumangebot und den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer	38
Tab. 4.15:	Zufriedenheit mit dem Umfang und der Durchführung der Hilfeleistungen aus Sicht der Bewohner	41
Tab. 4.16:	Zufriedenheit der Angehörigen mit den Hilfeleistungen in den Bezirken HH Wandsbek und HH Mitte	43
Tab. 4.17:	Zufriedenheit mit den Umgangsformen der Pflegekräfte aus Sicht der Bewohner und der Angehörigen	44

---

Tab. 4.18:	Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit von Hilfsmitteln aus Sicht der Bewohner und der Angehörigen	46
Tab. 4.19:	Anzahl der unmittelbaren Ansprechpartner in der Pflege für die Bewohner in den Bezirken HH Wandsbek und HH Mitte in %	50
Tab. 4.20:	Zufriedenheit von Bewohnern mit der Qualität des Essens und dem Verpflegungsangebot in den Bezirken HH Wandsbek und HH Mitte	51
Tab. 4.21:	Zufriedenheit der Angehörigen mit der Verpflegung der Bewohner und der Besucher in den Bezirken HH Wandsbek und HH Mitte	52
Tab. 4.22:	Zufriedenheit der Bewohner und der Angehörigen mit der Sauberkeit und Hygiene in den Bezirken HH Wandsbek und HH Mitte	54
Tab. 4.23:	Zufriedenheit der Bewohner und der Angehörigen mit der Wäscheversorgung in den Bezirken HH Wandsbek und HH Mitte	57
Tab. 4.24:	Anteil der Bewohner mit persönlichen Kontakten zu verschiedenen Personen in %	59
Tab. 4.25:	Häufigkeit der Kontakte der Bewohner zu externen Dienstleistungen in HH Wandsbek und HH Mitte in %	63
Tab. 4.26:	Zufriedenheit mit den Sozialkontakten der Bewohner in HH Wandsbek und HH Mitte	64
Tab. 4.27:	Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen mit den Freizeitangeboten in HH Wandsbek und HH Mitte	65
Tab. 4.28:	Zustimmung zu Wohlfühlaspekten aus Sicht der befragten Bewohner und Angehörigen/Betreuer in %	67
Tab. 5.1:	Zufriedenheitsdimensionen aus Sicht der befragten Bewohner, alle Einrichtungen differenziert nach Quartilen	73
Tab. 5.2:	Zufriedenheitsdimensionen aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer, alle Einrichtungen differenziert nach Quartilen	74
Tab. 5.3:	Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, dem allgemeinen Raumangebot und den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner und Angehörigen/Betreuer differenziert nach Quartilen	76
Tab. 5.4:	Einrichtungsbezogene Quartilszuweisungen bezogen auf die Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, dem allgemeinen Raumangebot und den alltäglichen Abläufen	77
Tab. 5.5:	Zufriedenheit mit den pflegebezogenen Leistungen aus Sicht der befragten Bewohner differenziert nach Quartilen	80
Tab. 5.6:	Zufriedenheit mit den pflegebezogenen Leistungen aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer differenziert nach Quartilen	81
Tab. 5.7:	Einrichtungsbezogene Quartilszuweisungen bezogen auf die Zufriedenheit mit pflegebezogenen Leistungen	82
Tab. 5.8:	Zufriedenheit mit der Verpflegung, Sauberkeit und Hygiene sowie Wäscheversorgung aus Sicht der Bewohner und der Angehörigen differenziert nach Quartilen	88
Tab. 5.9:	Einrichtungsbezogene Quartilszuweisungen bezogen auf die Zufriedenheit mit der Verpflegung, Sauberkeit und Hygiene sowie Wäscheversorgung	90

---

Tab. 5.10:	Strukturvariable im Kontext der Zufriedenheitsdimension „Wäscheversorgung“, insgesamt und für das 1. und 4. Quartil	93
Tab 5.11	Zufriedenheit mit den persönlichen Kontakten und dem Freizeitangebot aus Sicht der Bewohner und der Angehörigen differenziert nach Quartilen	95
Tab 5.12	Einrichtungsbezogene Quartilszuweisungen bezogen auf die Zufriedenheit mit den persönlichen Kontakten und dem Freizeitangebot	96
Tab.5.13:	Strukturvariable der Zufriedenheitsdimension „Freizeitangebote“, für alle Einrichtungen und für Einrichtungen des 1. und 4. Quartils	99
Tab. 6.1:	Ermittelte Zufriedenheitswerte auf der Basis der Bewohnerbefragung und der Angehörigen-/Betreuerbefragung <sup>#</sup> (arithmetische Mittelwerte)	101

## Abbildungsverzeichnis

Abb. 2.1:	Grundkonzeption des ZuBA-Erhebungsdesigns	4
Abb. 4.1:	(Verwandtschafts-)Verhältnis der besuchten Person zum/zur Angehörigen in %	19
Abb. 4.2:	Subjektives Befinden aus Sicht der befragten Bewohner zum Zeitpunkt des Interviews	22
Abb. 4.3:	Einschätzung des Hilfebedarfs aus Sicht der befragten Bewohner zum Erhebungszeitpunkt in %	23
Abb. 4.4:	Einschätzung des Hilfebedarfs aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer in %	25
Abb. 4.5:	Aufenthaltssorte vor Einzug in die untersuchte Einrichtung	28
Abb. 4.6:	Zufriedenheit mit den Möglichkeiten zur individuellen Zimmerausstattung, wenn diese vollständig gegeben sind, aus Sicht der befragten Bewohner in %	33
Abb. 4.7:	Zufriedenheit* mit den Möglichkeiten zur individuellen Zimmerausstattung, wenn diese teilweise gegeben, aus Sicht der befragten Bewohner in %	34
Abb. 4.8:	Zufriedenheit mit dem gesamten Raumangebot in der Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner	35
Abb. 4.9:	Zufriedenheit mit den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner	36
Abb. 4.10:	Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, dem gesamten Raumangebot und den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer	39
Abb. 4.11:	Erhaltene Unterstützung durch Pflegekräfte in %	40
Abb. 4.12:	Zufriedenheit der Bewohner mit dem Umfang und der Durchführung der Hilfeleistungen in %	42
Abb. 4.13:	Zufriedenheit der Bewohner mit dem Umfang und der Durchführung der Hilfeleistungen in den Bezirken HH Wandsbek und HH Mitte in %	42
Abb. 4.14:	Zufriedenheit der Angehörigen mit den Hilfeleistungen in den Bezirken HH Wandsbek und HH Mitte in %	43
Abb. 4.15:	Zufriedenheitswerte von Bewohnern mit den Umgangsformen der Pflegekräfte in %	45
Abb. 4.16:	Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen mit den Umgangsformen der Pflegekräfte in %	46
Abb. 4.17:	Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen mit der Verfügbarkeit von Hilfsmitteln in %	47
Abb. 4.18:	Antwortverhalten bei der Frage nach der Anzahl der unmittelbaren Ansprechpartner in der Pflege	49
Abb. 4.19:	Zufriedenheitswerte von Bewohnern mit der Qualität des Essens und dem Verpflegungsangebot in %	51
Abb. 4.20:	Zufriedenheitswerte der Bewohner mit dem Essen und dem Verpflegungsangebot in den Bezirken HH Wandsbek und HH Mitte in %	52

---

Abb. 4.21: Zufriedenheitswerte von Bewohnern mit ihrem Verpflegungsangebot, der Angehörigen mit dem Verpflegungsangebot für die Bewohner und für sich selbst in %	53
Abb. 4.22: Zufriedenheitswerte von Bewohnern und Angehörigen mit der Sauberkeit und Hygiene in %	55
Abb. 4.23: Zufriedenheitswerte von Bewohnern und Angehörigen mit der Sauberkeit in den Bezirken HH Wandsbek und HH Mitte in %	56
Abb. 4.24: Zufriedenheitswerte von Bewohnern mit der Wäscheversorgung in den Bezirken HH Wandsbek und HH Mitte in %	57
Abb. 4.25: Zufriedenheitswerte von Bewohnern und Angehörigen mit der Wäscheversorgung in %	58
Abb. 4.26: Häufigkeit der Kontakte von Bewohnern zu unterschiedlichen Personenkreisen in %	60
Abb. 4.27: Anteil der Bewohner mit sozialen Kontakten zu diversen Personengruppen in HH Wandsbek und HH Mitte in %	61
Abb. 4.28: Häufigkeit der sozialen Kontakte zu externen Dienstleistungen in %	62
Abb. 4.29: Häufigkeit der Kontakte der Bewohner zu externen Dienstleistungen in HH Wandsbek und HH Mitte in %	63
Abb. 4.30: Zufriedenheitswerte der Bewohner mit den persönlichen Kontakten nach Bezirken in %	64
Abb. 4.31: Zufriedenheitswerte von Bewohnern mit den Freizeitangeboten in HH Wandsbek und HH Mitte in %	65
Abb. 4.32: Zufriedenheitswerte von Angehörigen mit den Freizeitangeboten in HH Wandsbek und HH Mitte in %	66

## 1. Problemhintergrund und Projektziele

Die Zufriedenheit der Bewohner<sup>1</sup> in stationären Altenpflegeeinrichtungen spielt nicht nur bei Prüfverfahren der Heimaufsichten/des MDK, den Bemühungen um Qualitätssicherung, bei Vergütungsverhandlungen etc. eine wichtige Rolle.<sup>2</sup> Weitere Gründe sind die tendenziell wachsende Konkurrenz zwischen Einrichtungen der stationären Altenhilfe und der steigende Legitimationsdruck gegenüber Kostenträgern und Aufsichtsbehörden. Darüber hinaus ist die bestmögliche Befriedigung der Erwartungen (Bedürfnisse) der Bewohner ein Ziel an sich, das von stationären Altenpflegeeinrichtungen auch aus eigenem Interesse verfolgt wird.

Die Zufriedenheitsmessung in Altenpflegeheimen stellt aus methodischer Sicht insbesondere wegen der Gegebenheiten, die mit den zu pflegenden Menschen und deren Lebenssituation selbst zusammenhängen<sup>3</sup>, eine besondere Herausforderung dar. Dies unterstreicht die Notwendigkeit eines Erhebungskonzeptes, welches einerseits den individuellen Besonderheiten von Heimbewohnern Rechnung trägt und andererseits die strukturell-institutionellen Rahmenbedingungen in Altenpflegeeinrichtungen berücksichtigt.

Die Heimaufsicht Wandsbek und die Heimaufsicht Hamburg-Mitte haben vor diesem Hintergrund ein Gutachten zur Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen/Betreuern in stationären Altenpflegeeinrichtungen (ZuBA) vergeben. Die Professorinnen Petra Weber und Dr. Susanne Busch von der Hochschule für Angewandte Wissenschaften (HAW) Hamburg sind in Kooperation mit PD Dr. Wolfgang Becker von der Universität Augsburg mit der Erstellung des Gutachtens beauftragt worden. Zum einen sollten individuelle Zufriedenheitswerte für verschiedene Zufriedenheitsdimensionen ermittelt werden (*Ermittlung von Durchschnittswerten*). Es sollten zum anderen die für die untersuchten Einrichtungen ermittelten Durchschnittswerte in Relation zueinander gesetzt werden (*einrichtungsbezogene Quartilsauswertungen*).

---

<sup>1</sup> In diesem Bericht wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit keine Differenzierung zwischen weiblichen und männlichen Personen – wie z.B. Bewohnerin und Bewohner - vorgenommen. Die einzelnen Zufriedenheitsdimensionen werden durchgehend in der männlichen Personenform beschrieben, wohl wissend, dass über 80% der Heimbewohner Frauen sind.

<sup>2</sup> Vgl. dazu u.a.: Heimgesetz, Pflege-Qualitätssicherungsgesetz, MDS Qualitätsprüfrichtlinie.

<sup>3</sup> Vgl. dazu z.B.: Albrecht, P.-G.: Leben im Altenheim. Zur Zufriedenheit Magdeburger Heimbewohnerinnen mit ihrer Lebenssituation. Frankfurt am Main 1997; Igl, G.; Schiemann, D.; Gerste, B.; Klose, J. (Hrsg.): Qualität in der Pflege. Betreuung und Versorgung von pflegebedürftigen alten Menschen in der stationären und ambulanten Altenhilfe. Stuttgart 2002; Landesseniorenrat Baden-Württemberg: Verbraucherinformation und Verbraucherschutz in der stationären Altenpflege. Stuttgart o.J.; Sozialministerium Baden-Württemberg (Hrsg.): Regionale Qualitätssicherung in der Pflege. Abschlußbericht zum Modellversuch in Heilbronn. Stuttgart 1996.

Im Folgenden werden zunächst das methodische Erhebungskonzept zur Zufriedenheitsmessung dargestellt (Kapitel 2) und die Vorgehensweise bei den mehrdimensional angelegten Datenerhebungen (Kapitel 3) beschrieben. Danach werden die Ergebnisse der Auswertungen der Bewohnerbefragung und der Angehörigen-/Betreuerbefragung - ergänzt um einrichtungsbezogene Strukturdaten - dargestellt und diskutiert (Kapitel 4). Daran anschließend erfolgt die einrichtungsbezogene Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten auf der Basis von Quartilsberechnungen. Die untersuchten Einrichtungen werden entsprechend der für sie für die einzelnen Zufriedenheitsdimensionen ermittelten Durchschnittswerte (Mittelwerte) einem von insgesamt vier Quartilen zugeordnet.

## **2. Methodisches Erhebungskonzept**

Die Zufriedenheit von Bewohnern in Altenpflegeeinrichtungen basiert auf der subjektiven Einschätzung von Umfang und Art der Dienstleistungen, sowie den materiellen Bedingungen sowohl der Einrichtung als auch der Bewohner selbst. Der Grad der Bewohnerzufriedenheit resultiert aus dem Vergleich zwischen individuellen Erwartungen (Bedürfnissen) und Erfahrungen (Erlebnissen). Von grundlegender Bedeutung ist dabei, dass

- Erwartungen individuelle Bewertungen sind, die aus Vorwissen, Erfahrungen, Informationen etc. resultieren.
- Zufriedenheit nicht für alle Heimbewohner und Angehörige/Betreuer gleich sein kann, da deren Erwartungen und Wahrnehmungen unterschiedlich sind.
- die Zufriedenheit auch von Faktoren bestimmt ist, die eine stationäre Altenpflegeeinrichtung nicht beeinflussen kann.
- aus der Zufriedenheit nicht eindimensional auf die Qualität der pflegerischen Versorgung geschlossen werden kann.

Vor diesem Hintergrund sind an Zufriedenheitsmessungen in stationären Altenpflegeeinrichtungen aus methodischer Sicht besondere Anforderungen zu stellen. Die eingesetzten Erhebungsinstrumente sind so zu konzipieren, dass sie den persönlichen Merkmalen von Heimbewohnern (kognitive Leistungsfähigkeit, zeitliche Belastbarkeit etc.) in ihrer besonderen Lebenssituation (vorgegebene Tagesabläufe, Versorgungsabhängigkeit etc.) gezielt Rechnung tragen. Studien zur Zufriedenheitsmessung in institu-

tionalisierten Lebenszusammenhängen<sup>4</sup> zeigen, dass fast ausschließlich auf der Basis eindimensionaler - insbesondere standardisierter/quantitativer - Forschungsverfahren erhobene Daten nur eine eingeschränkte Aussagekraft besitzen. Ein Grund hierfür ist darin zu sehen, dass Heimbewohner in besonderem Maße zu sozial erwünschtem Antwortverhalten in Richtung positiver Zufriedenheitswerte tendieren. Diese Tendenzen lassen sich in ihrer Wirkung nicht gänzlich ausschließen, da sich Menschen in Altenpflegeheimen erfahrungsgemäß im Laufe der Zeit den Lebensbedingungen anpassen und in der Folge ihre Erwartungen in hohem Maße mit den Gegebenheiten korrespondieren. Wichtig ist es deshalb u.a., dass zwischen Interviewer und interviewten Heimbewohner eine der besonderen Lebenssituation angemessene Vertrauensbeziehung aufgebaut wird.

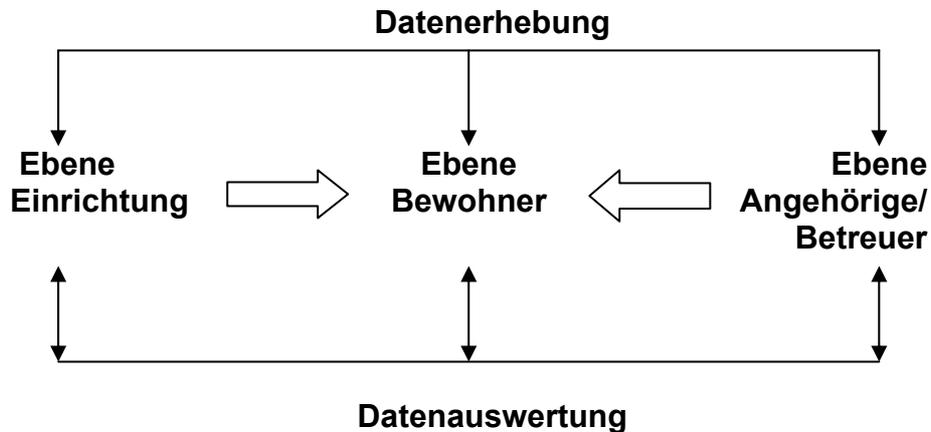
Die angeführten individuellen und methodischen Besonderheiten unterstreichen die Notwendigkeit, Zufriedenheitswerte in stationären Altenpflegeeinrichtungen auf der Basis eines mehrdimensional angelegten Erhebungskonzeptes zu ermitteln. Die Kombination quantitativer und qualitativer Erhebungsverfahren ermöglicht es in besonderer Weise, empirisch fundierte Aussagen über die Zusammenhänge zwischen subjektiven Zufriedenheitswerten und objektiven Strukturmerkmalen von Altenpflegeeinrichtungen abzuleiten. Die Beziehungen zwischen Zufriedenheitswerten und einrichtungsbezogenen Merkmalen, die sich auf die Rahmenbedingungen und die Erbringung von Hilfeleistungen beziehen, können so auf einer statistisch verlässlichen Basis abgebildet werden.

Das hierfür im Rahmen des ZuBA-Konzeptes entwickelte und praktisch eingesetzte Erhebungskonzept ist in seiner Grundstruktur in Abb. 2.1 dargestellt.

---

<sup>4</sup> Vgl. u.a.: Bartholomeyczik, S.; Schrems, B.: Qualitätsentwicklung und Leistungstransparenz in Frankfurter Altenpflegeheimen. Köln 2004; Kelle, U.; Niggemann, C.: „Weil ich doch vor zwei Jahren schon einmal verhört worden bin ...“ – Methodische Probleme bei der Befragung von Heimbewohnern, in: Motel-Klingebiel, A.; Kelle, U. (Hrsg.): Perspektiven der empirischen Alter(n)ssoziologie. Opladen 2002, S. 99-131; Ruprecht, T.M. (Hrsg.): Experten fragen – Patienten antworten. Sankt Augustin 1988; Wingefeld, K.; Schaeffer, D.: Nutzerperspektive und Qualitätsentwicklung in der ambulanten Pflege, in: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, 34. Jg., 2001, S. 140-146.

Abb. 2.1: Grundkonzeption des ZuBA-Erhebungsdesigns



Quelle: Eigene Darstellung

Grundlegend ist zunächst einmal die Erhebung von (objektiven) Strukturdaten, die sich auf aussagekräftige Merkmale von Altenpflegeeinrichtungen (Zahl der Pflegeplätze, Anzahl, Größe und Ausstattung der Zimmer, Pflege, Verpflegung, Hygiene, Wäscheversorgung, Freizeitangebote etc.) beziehen. Die Berücksichtigung einrichtungsbezogener Strukturmerkmale ist unabdingbar, um aus Zufriedenheitsbefragungen Hinweise auf Potenziale zur Qualitätsentwicklung zu erhalten.

Auf der Basis von Strukturdaten sind in weitergehenden Arbeitsschritten subjektive Zufriedenheitswerte bezogen auf zentrale Bereiche des Lebensalltages (Wohnen, Pflege, Verpflegung, Sauberkeit, Wäscheversorgung, Sozialkontakte, Freizeitangebote etc.) aus Sicht der Bewohner von Altenpflegeeinrichtungen einerseits und deren Angehörigen/Betreuern andererseits zu ermitteln. Wichtig ist dabei auch, die ermittelten Zufriedenheitswerte für die Heimbewohner in Relation zu den subjektiven Einschätzungen von Angehörigen/Betreuern zu setzen.

Über die Verknüpfung objektiver Informationen (Strukturdaten) und subjektiver Aussagen von Heimbewohnern und Angehörigen/Betreuern kann die Aussagekraft und Validität von Zufriedenheitswerten erhöht werden. Auf der Basis empirisch abgesicherter Erkenntnisse lassen sich, sowohl aus Sicht der untersuchten Altenpflegeeinrichtungen als auch aus der Perspektive der zuständigen Heimaufsichten, konkrete Ansatzpunkte zur Optimierung von Strukturen und Prozessen im stationären Altenpflegebereich ableiten. Dem Interesse von Altenpflegeeinrichtungen, konkrete Hinweise zur Verbesserung der Versorgungsqualität zu erhalten, kann so ebenso Rechnung getragen werden wie dem präventiven Beratungsauftrag der Heimaufsichten. Betont werden soll hier allerdings nochmals, dass die Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen/Betreuern nur eine -

wenn auch wichtige - Dimension der Ergebnisqualität von Dienstleistungen in der stationären Altenhilfe abbildet.

### **3. Vorgehensweise bei der Datenerhebung**

Die Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen/Betreuern in den stationären Altenpflegeeinrichtungen, für die die Heimaufsichten in Wandsbek und Hamburg-Mitte zuständig sind, ist auf der Basis des in Abschnitt 2 beschriebenen Erhebungskonzeptes ermittelt worden. Im Folgenden wird die Vorgehensweise bei der Erfassung einrichtungsbezogener Strukturdaten und der Ermittlung von individuellen Zufriedenheitswerten mittels quantitativer und qualitativer Erhebungstechniken beschrieben.

#### **3.1. Erhebung von einrichtungsbezogenen Strukturdaten**

In einem ersten Arbeitsschritt sind (*objektive*) *Strukturdaten* bei den entsprechenden Einrichtungen der stationären Altenhilfe erhoben worden. Informationen des Auftraggebers zufolge gab es im Zuständigkeitsbereich der Heimaufsicht Wandsbek Anfang 2005 insgesamt 42 Einrichtungen mit 4.359 Pflegeplätzen (ohne Plätze für demenziell Erkrankte aus dem Hamburger Dementenprogramm ‚Evaluation der besonderen stationären Dementenbetreuung in Hamburg‘). Die Zahl der Einrichtungen im Zuständigkeitsbereich der Heimaufsicht Hamburg-Mitte lag zu diesem Zeitpunkt bei 9 Einrichtungen mit 982 Pflegeplätzen (ebenfalls ohne Plätze für demenziell Erkrankte aus dem Hamburger Dementenprojekt).

Um eine möglichst hohe Teilnahmebereitschaft und Motivation bei diesen Einrichtungen erzielen zu können, wurde im Februar 2005 gemeinsam mit den Auftraggebern eine Informationsveranstaltung im Bürgerhaus Wandsbek durchgeführt. Hierbei sind die Ziele des Projektes, die mehrstufige Vorgehensweise bei der Datenerhebung und die Strategien der Datenauswertung vorgestellt und erläutert worden.

Im Anschluss an die Informationsveranstaltung wurden im März 2005 alle 52 Einrichtungen angeschrieben. Dem Schreiben war jeweils ein für diese Zwecke entwickelter Strukturfragebogen (vgl. dazu Anlage 1) beigelegt. Die Einrichtungen wurden gebeten, diesen Fragebogen auszufüllen und möglichst zügig direkt an die ZuBA-Projektleitung zurückzuschicken. In diesem Zusammenhang wurde nochmals darauf hingewiesen, dass das Vorliegen des ausgefüllten Strukturfragebogens Grundvoraussetzung für die weiteren Arbeitsschritte des ZuBA-Projektes (vgl. Abschnitt 3.2.) sei.

Der Strukturfragebogen ist so konzipiert worden, dass mit seiner Hilfe grundlegende Merkmale, die sich auf die strukturell-institutionellen Rahmenbedingungen der Altenpflegearbeit beziehen, erhoben werden können. Ziel war es, auf diese Weise differenzierte und vergleichbare Informationen zu (objektiven) Gegebenheiten zu erhalten, die mit der Pflege, Versorgung und Lebenssituation von pflegebedürftigen Menschen in den jeweiligen Einrichtungen zusammenhängen. Konkret bezieht sich dies insbesondere auf folgende Aspekte:

- ★ Gesamtzahl der Pflegeplätze,
- ★ Verteilung der Bewohner nach Pflegestufen,
- ★ Anzahl, Größe und Ausstattung der Zimmer,
- ★ Möglichkeit der individuellen Zimmerausstattung,
- ★ Ermittlung des Pflegebedarfes und Organisation der Pflegeplanung,
- ★ Evaluation und Organisation der Pflegeleistungen,
- ★ Organisation der Speiserversorgung,
- ★ Gestaltungsmöglichkeiten der (individuellen) Nahrungsaufnahme,
- ★ Häufigkeit der Zimmerreinigung,
- ★ Organisation der Wäscheversorgung,
- ★ Art der Freizeitangebote in der Einrichtung.

Ursprünglich war geplant, die schriftliche Erhebung der Strukturdaten bis Ende März 2005 abzuschließen. Der Strukturfragebogen wurde aber bis zu diesem Zeitpunkt nur von einer begrenzten Zahl von Einrichtungen an die ZuBA-Leitung zurückgeschickt. Deshalb ist die Frist für die Einrichtungen, die - aus welchen Gründen auch immer - noch nicht den Fragebogen ausgefüllt hatten, bis Ende Mai 2005 verlängert worden.

Letztendlich haben 34 Einrichtungen den Strukturfragebogen ausgefüllt zurückgeschickt. In Wandsbek beteiligten sich von den insgesamt 42 Altenpflegeeinrichtungen 26 Heime (61,9%), in Hamburg-Mitte waren es 8 von 9 Einrichtungen (88,9%).

### **3.2. Erhebung von individuellen Zufriedenheitswerten**

Die (objektiven) Informationen, die auf der Basis der Strukturfragebögen ermittelt worden sind, stellen - methodisch gesehen - den Bezugsrahmen für die Befragung von Bewohnern und Angehörigen/Betreuern dar. Dies ermöglicht es, sich in weitergehenden Arbeitsschritten auf die Ermittlung von *subjektiven Zufriedenheitswerten* zu konzentrieren, ohne die tatsächlichen Bedingungen in den Einrichtungen bei jeder Befragung individuell ermitteln zu müssen.

### 3.2.1. Ebene der Bewohner

Die Erhebung der Zufriedenheit der Bewohner in den insgesamt 34 Altenpflegeeinrichtungen erfolgte anhand eines Fragebogens (vgl. Anlage 2), der für diese Zwecke entwickelt und in einer Pretestphase auf Praktikabilität und Stringenz hin überprüft und entsprechend überarbeitet worden ist. Inhaltlich sind in diesem Fragebogen Fragestellungen thematisiert worden, die das breite Spektrum an individuellen Einschätzungen bzw. Bewertungen der wahrgenommenen Lebenssituation in Altenpflegeeinrichtungen abdecken. Im Rahmen von mündlichen Interviews vor Ort sind in den Einrichtungen insbesondere folgende, im Wesentlichen vom Auftraggeber vorgegebene Aspekte abgefragt worden:

- ★ Soziodemografische Merkmale des Heimbewohners (Alter, Geschlecht, Familienstand etc.),
- ★ Pflegestufe und Betreuungsverhältnis,
- ★ Informationen zur Erhebungssituation aus Sicht des Interviewers (Einschätzung der gesundheitlich-körperlichen Verfassung des/der Interviewten, Einschätzung der kognitiven Leistungsfähigkeit des Interviewten, situative Rahmenbedingungen des Interviews etc.)
- ★ Fragen zum subjektiven Befinden und zur Selbständigkeit im Alltag,
- ★ Zufriedenheit mit dem Wohnen und der Alltagsgestaltung in der Einrichtung (Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, allgemeines Raumangebot, alltägliche Abläufe),
- ★ Zufriedenheit mit der Pflege in der Einrichtung (Umfang der Hilfeleistungen, Art und Durchführung der Hilfeleistungen etc.),
- ★ Zufriedenheit mit der Verpflegung in der Einrichtung (Essen, Wahlmöglichkeiten, Darreichungsformen etc.),
- ★ Zufriedenheit mit Sauberkeit, Hygiene und Wäscheversorgung in der Einrichtung,
- ★ Art und Häufigkeit der Sozialkontakte in der Einrichtung,
- ★ Zufriedenheit mit den persönlichen Kontakten in der Einrichtung,
- ★ Zufriedenheit mit den Freizeitangeboten in der Einrichtung,
- ★ Beurteilung von Statements zu allgemeinen Wohlfühlaspekten in der Einrichtung.

Bei den Fragen, die auf die verschiedenen Dimensionen der Bewohnerzufriedenheit abzielen, wurde eine einheitliche Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden bis 5 = sehr unzufrieden) vorgegeben. Gleichzeitig sollten die Befragten eine offen zu formulierende Begründung für ihre jeweiligen Einschätzungen geben. Dadurch wurde es möglich, die quantitativ gemessenen Zufriedenheitswerte mit den zugrundeliegenden Bewertungsgründen zu verknüpfen.

Die mündlichen Interviews der Bewohner in den insgesamt 34 Einrichtungen sind im Zeitraum von Mitte April 2005 bis Juli 2005 durchgeführt worden. Für die Durchführung der face-to-face-Interviews wurden Studierende des Studiengangs Pflege der HAW Hamburg mit pflegerischer Ausbildung eingesetzt. Die Interviewer sind in mehreren Schulungen mit dem Erhebungsinstrument und der besonderen Erhebungssituation vertraut gemacht und entsprechend instruiert und sensibilisiert worden. So konnte gewährleistet werden, dass die Situationen der Bewohner vor Ort realistisch eingeschätzt und Überforderungen vermieden wurden. Die praktischen Berufserfahrungen ermöglichten darüber hinaus eine schnelle Eingewöhnung an die spezifische Befragungssituationen mit den jeweiligen Besonderheiten des/der Interviewten.

In den 34 untersuchten Einrichtungen konnten im Rahmen der zur Verfügung stehenden Projektmittel nicht alle Bewohner befragt werden. Die Datenerhebung musste sich deshalb auf eine Teilgruppe der zu pflegenden Personen konzentrieren. Die Interviewer haben deshalb in den Einrichtungen mit der Heimleitung, der Pflegedienstleitung bzw. den Wohnbereichsleitungen eine entsprechende Auswahl der zu befragenden Heimbewohner vorgenommen. Diese Auswahl orientierte sich zum einen an der kognitiven Leistungsfähigkeit und individuellen Belastbarkeit der zu interviewenden Person. Zum anderen wurden spezifische Selektionskriterien vorgegeben, die sich auf die Grundpopulation in den jeweiligen Einrichtungen beziehen. Als Auswahlkriterien dienten hierbei folgende Merkmale:

- ★ Alter,
- ★ Geschlecht,
- ★ Pflegestufe,
- ★ Dauer des Heimaufenthaltes,
- ★ Wohnort vor Einzug in die Einrichtung.

Da zwischen den stationären Altenpflegeeinrichtungen in Wandsbek und Hamburg-Mitte teilweise erhebliche Größenunterschiede hinsichtlich der verfügbaren Pflegeplätze bestehen, wurde ein Verteilungsschlüssel für die Sollgrößen der durchzuführenden Interviews festgelegt. Tab. 3.1 zeigt, nach welchen Prinzipien die maßgeblichen Sollzahlen für die Befragung der Bewohner in Abhängigkeit der Einrichtungsgröße bestimmt worden sind.

Tab. 3.1: Einrichtungsgröße und Sollgrößen für die Befragung der Bewohner

Größe der Einrichtung in Pflegeplätzen (ohne Plätze für demenziell Erkrankte aus dem Hamburger Dementenprogramm)	Stichprobengröße in % der Anzahl der Pflegeplätze der Einrichtung
Bis 49 Pflegeplätze	50 %
50 bis 99 Pflegeplätze	30 %
100 und mehr Pflegeplätze	20 %

Desorientierte Personen und demenziell Erkrankte aus dem Hamburger Dementenprogramm wurden aufgrund der bekannten Probleme mit der Dateninterpretation verbaler Aussagen von der Befragung ausgeschlossen. Darüber hinaus sind Menschen in akuten Krisensituationen und Sterbende aufgrund ethischer Bedenken nicht einbezogen worden.

Tab. 3.2 gibt einen Überblick über die Größe der untersuchten Einrichtungen – festgemacht an der Zahl der Pflegeplätze (ohne demenziell Erkrankte aus dem Hamburger Dementenprogramm)<sup>5</sup>, die jeweils maßgeblichen Soll-Größen für die Interviews und die Ist-Größen für die tatsächlich durchgeführten Interviews.

Von den angesetzten 946 Soll-Interviews konnten de facto 777 Interviews durchgeführt werden. Dies entspricht einer Ausschöpfungsquote von 82,1%. In Wandsbek lag die Zahl der tatsächlich durchgeführten Befragungen bei 613 Heimbewohnern (Ausschöpfungsquote von 82,4%). In Hamburg-Mitte wurden 164 Interviews durchgeführt, was einer Ausschöpfungsquote von 81,2% entspricht.

<sup>5</sup> Die Zahl der Pflegeplätze ohne demenziell Erkrankte aus dem Hamburger Dementenprogramm bezieht sich auf entsprechende Informationen, die von der Heimaufsicht Wandsbek und der Heimaufsicht Hamburg-Mitte dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellt worden sind.

Tab. 3.2: Zahl der Pflegeplätze (ohne demenziell Erkrankte), Soll-Größen (Stichprobe) und Ist-Größen (tatsächlich durchgeführte Interviews) in der Bewohnerbefragung

Einrichtung	Zahl der Pflegeplätze ohne demenziell Erkrankte aus dem Hamburger Dementenprogramm	Bewohnerbefragung	
		Soll-Größen (Stichprobe)	Ist-Größen (tatsächlich durchgeführte Interviews)
A&V Haus Duvenstedt	60	18	9
Altenpflegeheim Adalbert	50	15	13
Christophorus Haus	124	25	25
Erika von Elm	24	12	10
Feierabendhaus	43	21	15
Fröhlich Seniorenpflegepension	27	13	11
Haus Marienthal	40	20	15
Haus Waldweg	17	8	8
Herbert-Ruppe-Haus	68	20	18
HH-Taubstummenaltenheim	48	24	19
Hospital zum Heiligen Geist	894	179	119
Johann-Carl-Müller Stiftung	29	14	11
Margarethenhof	59	18	18
Martha-Haus	107	21	21
Matthias-Claudius-Heim	158	33	33
Max-Brauer-Heim	56	17	17
P&W Farmsen	242	36	30
P&W Wandsbek-Marienthal	273	55	46
Parkresidenz Alstertal	20	10	8
Parkresidenz Rahlstedt	21	10	10
Residenz am Wiesenkamp	60	18	16
Senator-Ernst-Weiß-Haus	97	29	28
Seniorenresidenz Rahlstedter Höhe	215	43	38
Seniorenstiftung Am Hegen	162	32	25
Theodor Fliedner Haus	96	29	26
Veteranenheim D. Soldaten	121	24	24
Alten- und Pflegeheim Haus Weinberg	70	21	21
Billwerder Bucht	54	16	14
Bodemann Heim	85	25	17
GGAB Mümmelmannsberg	181	36	36
Heerlein- und Zindler-Stiftung	55	16	16
Heinrich-Sengelmann-Haus	90	27	17
P&W Horn	193	38	34
St. Bernhard Alten- und Pflegeheim	47	23	9

Quelle: Zahl der Pflegeplätze laut Angaben der Heimaufsichten Wandsbek und Hamburg-Mitte, Stand: 01.01.2005

Insgesamt betrachtet sind die Ausschöpfungsquoten als sehr hoch zu bezeichnen. Dies sind eindeutige Indizien dafür, dass sich der gewählte Probandenzugang zur Ermittlung bewohnerbezogener Zufriedenheitswerte in der praktischen Anwendung bewährt hat. Die Durchführung von face-to-face-Interviews durch Studierende mit pflegerischen Berufserfahrungen hat sich zudem positiv auf die Teilnahme- und die Artikulationsbereitschaft ausgewirkt.

### 3.2.2. Ebene der Angehörigen/Betreuer

Die Befragung der Angehörigen/Betreuer zielte darauf ab, die ermittelten Zufriedenheitswerte der Heimbewohner (Innenperspektive) in Relation zu den Einschätzungen von Personen zu setzen, die nicht in den untersuchten Einrichtungen leben, aber dennoch über kontinuierliche Kontakte, Kenntnisse und Einschätzungen der Altenpflegeheime verfügen (Außenperspektive). Angehörige/Betreuer erhalten über ihre Besuche Einblicke in das Angebot an Dienstleistungen, die Durchführung dieser Leistungen etc. Sie können als mittelbar Betroffene so vielfältige Erfahrungen sammeln und entsprechende Bewertungen etwa hinsichtlich der Qualität einrichtungsbezogener Versorgungsangebote vornehmen.

Für die Ermittlung individueller Zufriedenheitswerte aus Sicht von Angehörigen/Betreuern ist ebenfalls ein Fragebogen entwickelt worden (vgl. Anlage 3). Um eine möglichst hohe Vergleichbarkeit zwischen Bewohnerbefragung und Angehörigen-/Betreuerbefragung herstellen zu können, sind die abgefragten Themenkomplexe weitgehend aufeinander abgestimmt worden. Dies ermöglichte es, eine gemeinsame Schnittmenge an abgefragten Sachverhalten zu bilden. Gleichzeitig war aber auch den unterschiedlichen Erfahrungszusammenhängen von Angehörigen/Betreuern im Vergleich zu Heimbewohnern Rechnung zu tragen.

Im Rahmen der Angehörigen-/Betreuerbefragung sind insbesondere folgende Themenbereiche abgefragt worden:

- ★ Soziodemografische Merkmale des Angehörigen/Betreuers (Alter, Geschlecht, Verhältnis zum Bewohner/zur Bewohnerin etc.),
- ★ Soziodemografische Merkmale des besuchenden Heimbewohners (Alter, Geschlecht, Familienstand etc.),
- ★ Pflegestufe des Bewohners,
- ★ Zufriedenheit mit dem Wohnen und der Alltagsgestaltung in der Einrichtung (Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, allgemeines Raumangebot, alltägliche Abläufe),
- ★ Zufriedenheit mit der Pflege in der Einrichtung (Umfang der Hilfeleistungen, Art und Durchführung der Hilfeleistungen etc.),
- ★ Zufriedenheit mit der Verpflegung in der Einrichtung (Essen, Wahlmöglichkeiten, Darreichungsformen etc.),
- ★ Zufriedenheit mit Sauberkeit, Hygiene und Wäscheversorgung in der Einrichtung,
- ★ Zufriedenheit mit den Freizeitangeboten in der Einrichtung,
- ★ Beurteilung von Statements zu allgemeinen Wohlfühlaspekten in der Einrichtung.

Analog zur Befragung der Bewohner ist bei den Fragestellungen, die auf die verschiedenen Zufriedenheitsdimensionen abzielen, eine einheitliche Bewertungsskala (1 = sehr zufrieden bis 5 = sehr unzufrieden) vorgegeben worden. Gleichzeitig bestand die Möglichkeit, den Grad der geäußerten Zufriedenheit zu artikulieren. Dies ermöglichte es auch hier, die ermittelten Zufriedenheitswerte in Relation zu den zugrundeliegenden Bewertungsgründen zu setzen.

Ursprünglich war vorgesehen, im Rahmen der Angehörigen-/Betreuerbefragung ebenfalls mündliche Interviews in den einzelnen Einrichtungen durchzuführen. Dies hat sich aber sehr frühzeitig als nicht praktikabel und zielführend erwiesen. Die schon in der Bewohnerbefragung eingesetzten Interviewer hatten erhebliche Schwierigkeiten, in ihrer Präsenzzeit vor Ort im ausreichenden Maße Angehörige/Betreuer anzutreffen oder zu motivieren, ein mündliches Interview mit ihnen durchzuführen. Häufig war die verfügbare Zeit aus Sicht des Angehörigen/Betreuers zu knapp. Hinzu kam, dass in den meisten Einrichtungen in der Regel keine eindeutigen besucherstarken Tage bzw. Tageszeiten identifiziert werden konnten, an denen ein größerer Kreis an Angehörigen/Betreuern hätte angesprochen werden können. Schließlich zeigte sich, dass - insgesamt betrachtet - die Durchführung von mündlichen Interviews einen erheblichen Zeitaufwand für die Interviewer bedeutet hätte, was den Rahmen der vorgegebenen Projektmittel bei weitem gesprengt hätte.

Vor diesem Hintergrund wurde entschieden, die Angehörigen/Betreuer schriftlich zu befragen. Dies ist in der Art und Weise erfolgt, dass in den einzelnen Einrichtungen Besucher im Eingangsbereich von Studierenden der HAW Hamburg, die schon in der Bewohnerbefragung beteiligt waren, angesprochen und über die Zielsetzung des ZuBA-Projektes informiert wurden. Darüber hinaus wurden besondere Anlässe in den Einrichtungen, wie z.B. Feste genutzt, um zu Angehörigen Kontakt aufzunehmen. Die Personen, die motiviert werden konnten, sich an der Befragung zu beteiligen, wurde ein Fragebogen inklusive Informationsschreiben und adressiertem Rückantwortkuvert ausgehändigt. Die sich beteiligenden Angehörigen/Betreuer haben den Fragebogen entweder direkt – teilweise mit Unterstützung eines Studierenden der HAW Hamburg – oder später an einem anderen Ort ausgefüllt.

Die Soll-Größen für die Angehörigen-/Betreuerbefragung in den einzelnen Einrichtungen sind nach dem gleichen Verteilungsschlüssel wie bei der Bewohnerbefragung (vgl.

Abschnitt 3.2.1.) festgelegt worden.<sup>6</sup> Tab. 3.3 enthält die jeweils maßgeblichen Sollgrößen und die Ist-Größen für die tatsächlich an die ZuBA-Leitung zurückgeschickten Fragebögen.

Tab. 3.3: Zahl der Pflegeplätze (ohne demenziell Erkrankte), Soll-Größen (Stichprobe) und Ist-Größen (tatsächlich ausgefüllte Fragebögen) in der Angehörigen-/Betreuerbefragung

Einrichtung	Zahl der Pflegeplätze ohne demenziell Erkrankte aus dem Hamburger Dementenprogramm	Angehörigen-/Betreuerbefragung	
		Soll-Größen (Stichprobe)	Ist-Größen (tatsächlich ausgefüllte Fragebögen)
A&V Haus Duvenstedt	60	18	Nicht teilgenommen
Altenpflegeheim Adalbert	50	15	9
Christophorus Haus	124	25	21
Erika von Elm	24	12	Nicht teilgenommen
Feierabendhaus	43	21	12
Fröhlich Seniorenpflegepension	27	13	5
Haus Marienthal	40	20	12
Haus Waldweg	17	8	7
Herbert-Ruppe-Haus	68	20	11
HH-Taubstummenaltenheim	48	24	6
Hospital zum Heiligen Geist	894	179	21
Johann-Carl-Müller Stiftung	29	14	7
Margarethenhof	59	18	10
Martha-Haus	107	21	14
Matthias-Claudius-Heim	158	33	16
Max-Brauer-Heim	56	17	19
P&W Farmsen	242	48	11
P&W Wandsbek-Marienthal	273	55	26
Parkresidenz Alstertal	20	10	6
Parkresidenz Rahlstedt	21	10	9
Residenz am Wiesenkamp	60	18	10
Senator-Ernst-Weiß-Haus	97	29	13
Seniorenresidenz Rahlstedter Höhe	215	43	30
Seniorenstz Am Hegen	162	32	7
Theodor Fliedner Haus	96	29	8
Veteranenheim D. Soldaten	121	24	13
Alten- und Pflegeheim Haus Weinberg	70	21	20
Billwerder Bucht	54	16	10
Bodemann Heim	85	25	9
GGAB Mümmelmannsberg	181	36	15
Heerlein- und Zindler-Stiftung	55	16	11
Heinrich-Sengelmann-Haus	90	27	9
P&W Horn	193	38	24
St. Bernhard Alten- und Pflegeheim	47	23	7

Quelle: Zahl der Pflegeplätze laut Angaben der Heimaufsichten Wandsbek und Hamburg-Mitte, Stand: 01.01.2005

<sup>6</sup> Die hierbei zu Grunde gelegte Zahl der Pflegeplätze ohne demenziell Erkrankte aus dem Hamburger Dementenprogramm bezieht sich ebenfalls auf entsprechende Informationen, die von der Heimaufsicht Wandsbek und der Heimaufsicht Hamburg-Mitte dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellt worden sind.

Die schriftliche Befragung der Angehörigen/Betreuer erstreckte sich auf einen Zeitraum von Mitte August bis Ende Oktober 2005. Von den angesetzten 958 Fragebögen konnten tatsächlich 408 Fragebögen für die Datenauswertungen verwendet werden. Dies entspricht einer Ausschöpfungsquote von 42,6%. In Wandsbek lag die Zahl der faktisch verwertbaren Fragebögen bei 303 (Ausschöpfungsquote von 40,1%). In Hamburg-Mitte sind 105 Fragebögen an die ZuBA-Leitung zurückgeschickt worden. Die Ausschöpfungsquote lag damit bei 52,0%.

Insgesamt betrachtet liegen die Ausschöpfungsquoten deutlich unter den entsprechenden Werten bei der Bewohnerbefragung. Hierfür sind hauptsächlich zwei Gründe verantwortlich zu machen. Zum einen haben trotz wiederholtem Nachfragen/Bitten letztendlich 32 der 34 Einrichtungen aus der Bewohnerbefragung an der Angehörigen/Betreuerbefragung teilgenommen. Zum anderen waren die Möglichkeiten einer umfassenderen Ansprache und Motivation von Angehörigen/Betreuern aufgrund der beschriebenen besonderen Erhebungssituation und der begrenzten Projektmitteln eingeschränkt.

Die Ausschöpfungsquoten sind trotzdem auf einem vergleichsweise hohen Niveau angesiedelt, wenn man die üblicherweise bei schriftlichen Befragungen erzielten Rücklaufquoten als Vergleichsmaßstab heranzieht. Diese liegen - in Abhängigkeit von der Befragungspopulation, den Befragungsinhalten und der Erhebungssituation – bei durchschnittlich 15 bis 20%.

## **4. Auswertungsergebnisse**

### **4.1. Allgemeine Hinweise zur Darstellung und Interpretation der empirischen Daten**

In den empirischen Auswertungen ist keine Unterscheidung zwischen befragten Angehörigen und Betreuern vorgenommen worden. Dies ist darin begründet, dass die Samplestruktur auf Grund unterschiedlicher Größen der sich beteiligenden Einrichtungen und unterschiedlicher Antwortbereitschaften in den abgefragten Zufriedenheitsdimensionen keine separaten Auswertungen für beide Befragtengruppen zugelassen hat. So liegen die Ist-Zahlen der durchgeführten Befragungen in mehreren Einrichtungen in Wandsbek und Hamburg-Mitte unter  $n=10$  (vgl. dazu Abschnitt 3.2.2.), was eine aus methodisch-statistischen Gründen vertretbare und aussagekräftige Unterteilung in die Gruppe der Angehörigen und Betreuer nicht möglich gemacht hat. Zudem ist zu berücksichtigen, dass bezogen auf alle befragten Angehörigen/Betreuer zwar 46,0% der befragten Personen angaben, Betreuer zu sein. Von diesen waren aber 92,0% zugleich auch Angehörige (vgl. dazu im folgenden Abschnitt Tab. 4.2).

### **4.2. Ergebnisse aus der Bewohnerbefragung und der Angehörigen-/Betreuerbefragung**

Es werden nun die Ergebnisse der Auswertungen der Bewohnerbefragung und der Angehörigen-/Betreuerbefragung - ergänzt um einrichtungsbezogene Strukturdaten - dargestellt und diskutiert. Zunächst wird auf die soziodemografischen Merkmale der Untersuchungspopulation eingegangen (Abschnitt 4.2.1.), wobei jeweils unterschieden wird zwischen den beiden Befragungspopulationen. Es folgen Ausführungen zu situativen Gegebenheiten in der Interviewsituation bei der Bewohnerbefragung (Abschnitt 4.2.2.). Danach wird im Einzelnen auf die ermittelten Zufriedenheitswerte für die entsprechend der im Kapitel 3 beschriebenen Zufriedenheitsdimensionen eingegangen:

- ★ Wohnen und alltägliche Abläufen in der Einrichtung (Abschnitt 4.2.3.),
- ★ Pflege in der Einrichtung (Abschnitt 4.2.4.),
- ★ Verpflegung in der Einrichtung (Abschnitt 4.2.5.),
- ★ Sauberkeit, Hygiene und Wäscheversorgung in der Einrichtung (Abschnitt 4.2.6.),
- ★ Soziale Kontakte in der Einrichtung (Abschnitt 4.2.7.),
- ★ Freizeitangebote in der Einrichtung (Abschnitt 4.2.8.),
- ★ allgemeine Wohlfühlaspekte in der Einrichtung (Abschnitt 4.2.9.).

## 4.2.1. Soziodemografische Merkmale der Untersuchungspopulation

### a.) Befragte Bewohner

Die Analyse der soziodemografischen Merkmale der befragten Heimbewohner erfolgte aus zwei unterschiedlichen Blickwinkeln. Zum einen stützen sich die Ausführungen auf die Angaben zu den einzelnen Heimbewohnern, die von den jeweiligen Wohnbereichsleitungen auf Dokumentenbasis vor Beginn der Interviews in die Fragebögen eingetragen worden sind. Zum anderen wird auf Informationen zu Heimbewohnern Bezug genommen, die auf der Befragung von Angehörigen/Betreuern basieren.

Tabelle 4.1 fasst die wesentlichen Ergebnisse für die untersuchten Einrichtungen insgesamt, als auch für die Wandsbek<sup>7</sup> und Hamburg-Mitte<sup>8</sup> getrennt zusammen. Das Alter der befragten Bewohner lag im Schnitt bei 85 Jahren und streut über die einzelnen Teilkohorten nur gering. Der jüngste Bewohner war 42 Jahre, der Älteste 107 Jahre. Naturgemäß dominieren die Frauen mit über vier Fünftel aller in die Untersuchung einbezogenen Bewohner deutlich, in Hamburg-Mitte lag der Anteil noch darüber. Verheiratet waren 10,9% der direkt befragten Bewohner, 18,2% der mittels der Angehörigen-/Betreuerbefragung einbezogenen Bewohner. In Wandsbek lagen diese Werte mit einer Differenz von 9,0% deutlich weiter auseinander, entsprechend in Hamburg-Mitte mit einer Differenz von 1,8% eng zusammen. Über 70% der befragten Bewohner waren verwitwet, ledig waren weniger als 11,8%, aber nur 6,7% der über die Angehörigen-/Betreuerbefragung erfassten Bewohner.

Diese Varianzen hinsichtlich des Familienstandes sind aller Wahrscheinlichkeit systematisch durch das Erhebungsdesign insofern bedingt, als dass Ehegatten zu den häufigsten, regelmäßigen Besuchern zählen und somit auch vergleichsweise häufig an der Angehörigen-/Betreuerbefragung teilgenommen haben. Somit sind die verheirateten Pflegeheimbewohner logischerweise über die Angehörigen-/Betreuerbefragung mit einem deutlich höheren Anteil vertreten. Ähnliche Erklärungsmuster finden sich auch für die Kinderanzahl der Bewohner. Während die Kinderlosen bei den über die Angehörigen-/Betreuerbefragung erfassten Bewohner ein Achtel betragen, sind es bei den direkt befragten Heimbewohnern fast ein Viertel. Dementsprechend steigen bei den über die Angehörigen-/Betreuerbefragung erfassten Bewohner die prozentualen Anteile der Per-

<sup>7</sup> Im Folgenden sind damit alle untersuchten Einrichtungen gemeint, die in den Zuständigkeitsbereich der Heimaufsicht Wandsbek fallen.

<sup>8</sup> Im Folgenden sind damit alle untersuchten Einrichtungen gemeint, die in den Zuständigkeitsbereich der Heimaufsicht Hamburg-Mitte fallen.

sonen mit 2 und mehr Kindern, da auch bei diesen von einem tendenziell intensiveren Besuchsverhalten ausgegangen werden kann.

Tab. 4.1: Soziodemografische Merkmale der befragten Bewohner und Angehörigen/Betreuer<sup>#</sup> (absolut und in %)

		Insgesamt		Wandsbek		Hamburg-Mitte	
		Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung	Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung	Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung
Alter	Mittelwert	84,3	85,6	84,1	85,9	85,0	84,9
	Minimum	42	54	42	56	56	54
	Maximum	103	107	103	101	103	107
Anteil Frauen in %		80,8	81,7	80,4	80,3	82,3	85,7
Familienstand	Verheiratet in %	10,9	18,2	10,2	19,2	13,4	15,2
	Verwitwet in %	70,3	70,4	68,4	70,0	70,8	71,4
	Geschieden in %	6,5	4,7	6,9	4,7	4,3	4,8
	Ledig in %	11,7	6,7	11,9	6,1	11,2	8,6
Anzahl Kinder	Keine in %	23,9	11,5	24,9	11,0	20,3	12,9
	1 in %	36,5	32,8	36,3	35,3	37,2	25,7
	2 in %	25,5	22,6	24,9	32,2	27,7	35,6
	3 und mehr in %	14,1	32,6	13,5	21,6	14,9	25,7
Unter Betreuung stehende Bewohner in %		17,4	46,4	18,8	47,3	12,3	43,6
Pfleigestufe	Stufe 1 in %	49,5	31,2	50,2	33,7	47,2	24,0
	Stufe 2 in %	31,7	46,1	32,6	45,1	29,6	49,0
	Stufe 3 (mit Härtefall) in %	3,1	19,6	3,8	18,7	0,6	21,0
	Stufe 0/ohne Einstufung in %	15,3	3,2	13,4	2,4	22,6	5,0
Anzahl der Betten im Zimmer,	1-Bett-in %	69,8	56,8	68,6	53,5	74,2	65,7
	2-Betten in %	26,7	43,2	27,9	46,5	22,0	33,3
	davon belegt in %	95,4		95,2		96,6	
	Ehegattenzimmer	3,5		3,5		3,8	

Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragenkomplex a bis g, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragenkomplex 2

Unter Betreuung standen zum Erhebungszeitpunkt im Durchschnitt 17,4% der direkt befragten Bewohner. Bei den über die Angehörigen-/Betreuerbefragung erfassten Heimbewohnern waren es hingegen 46,4%. Die Klassifikation nach Pflegestufen zeigt, dass im Rahmen der Bewohnerbefragung tendenziell weniger pflegebedürftige Personen erfasst worden sind. Es dominieren hier die Bewohner der Pflegestufe 1 mit fast 50% deutlich, in Stufe 2 sind 31,7% eingestuft gewesen. Der Anteil der Heimbewohner mit Stufe 3 (mit Härtefall) lag bei 3,1%. Über die Angehörigen-/Betreuerbefragung wurden hingegen Bewohner höherer Pflegestufen, insbesondere fast 20% der Pflegestufe 3 erfasst.

## b.) Befragte Angehörige/Betreuer

Neben den soziodemografischen Merkmalen der Bewohner sind auch entsprechende Informationen über die befragten Angehörigen/Betreuer, deren Verwandtschaftsverhältnis zum besuchten Heimbewohner sowie die Besuchshäufigkeit von Bedeutung. So kann z.B. davon ausgegangen werden, dass die Personen, die als Angehörige/Betreuer den Fragebogen ausgefüllt haben, in der Regel die Besucher sind, die am häufigsten mit den Heimbewohnern Kontakt haben. In Tabelle 4.2 sind die wichtigsten Ergebnisse zu diesen Aspekten zusammengestellt.

Tab. 4.2: Soziodemografische Merkmale der Angehörigen/Betreuer<sup>#</sup> (absolut und in %)

		Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Alter	unter 40 Jahren	19 (4,7%)	13 (4,3%)	6 (5,8%)
	40 bis 59 Jahren	143 (35,4%)	104 (34,6%)	39 (37,9%)
	60 bis 79 Jahre	214 (53,0%)	163 (54,1%)	51 (51,4%)
	über 80	28 (6,9%)	21 (7,0%)	6 (4,9%)
Frauen		68,3	67,3	71,2
Betreuer insgesamt		188 (46,0%)	142 (47,3%)	46 (43,8%)
hiervon gleichzeitig Betreuer und Angehöriger		173 (92,0%)	130 (91,5%)	43 (93,5%)
Betreuer für Vermögensvorsorge		143 (76,1%)	111 (82,8%)	32 (78,0%)
Betreuer für Personensorge		170 (90,4%)	130 (97,0%)	40 (87,0%)
Besuchshäufigkeit	täglich	70 (17,4%)	49 (16,2%)	21 (20,5%)
	4-6x wöchentlich	47 (15,6%)	35 (11,7%)	12 (11,5%)
	bis zu 3x wöchentlich	248 (61,5%)	189 (63%)	59 (57,3%)
	ein-/mehrmals monatlich	29 (7,2%)	18 (0,3%)	11 (10,7%)
	halbjährlich	3 (0,01%)	3 (0,01%)	

Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragenkomplex 1

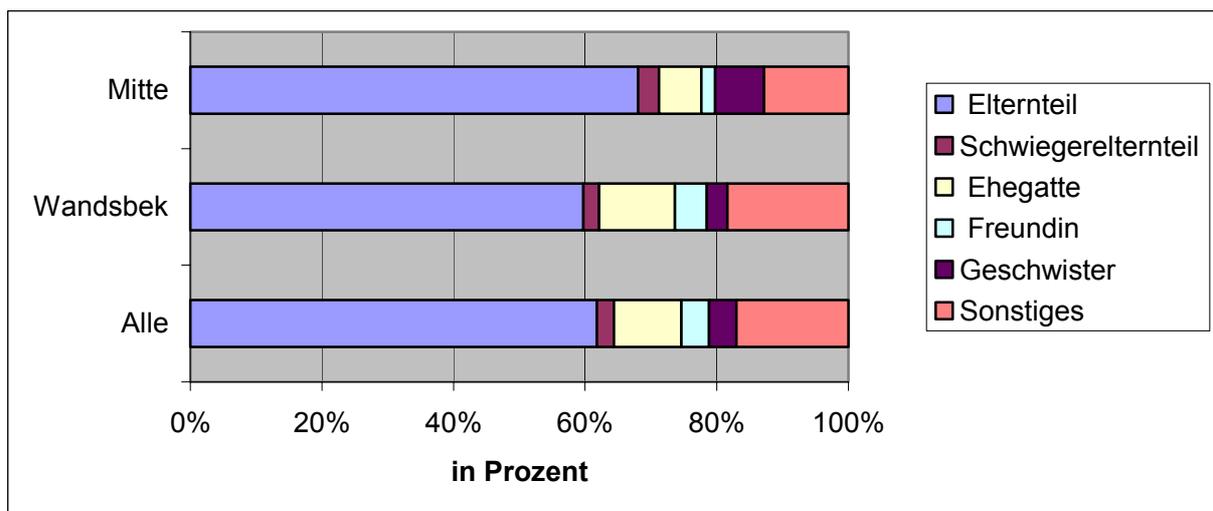
Unter Betreuung standen insgesamt 46,0% der von den Angehörigen/Betreuern besuchten Bewohner. Die Betreuung bezog sich bei über 90% auf die Personensorge, mit 76% fiel der Anteil mit Vermögensvorsorge etwas niedriger aus.

Von den befragten Angehörigen/Betreuer gaben 46% an, Betreuer zu sein. Von diesen waren aber 92,0% zugleich auch Angehörige.

Ein Drittel der befragten Angehörigen/Betreuer äußerte sich dahingehend, die Bewohner mindestens 4-mal wöchentlich zu besuchen. Deutlich weniger als 10% tun dies seltener als wöchentlich, in Wandsbek sind dies sogar weniger als 1%. Es kann also davon ausgegangen werden, dass die in die Untersuchung einbezogenen Angehörigen/Betreuer durch ihre regelmäßigen Besuche einen engen Kontakt zu den Bewohner haben und somit auch eine vergleichsweise fundierte Einschätzung der Zufriedenheit der von ihnen Besuchten geben können.

Von Interesse ist auch, in welchem Verhältnis die befragten Personen zum besuchten Heimbewohner stehen. Aus Abb. 4.1 wird ersichtlich, dass in zwei Drittel der Fälle ein Elternteil bzw. Schwiegerelternteil besucht worden ist, wobei der letztere Anteil vergleichsweise gering ausfällt. Der Anteil der besuchten Ehegatten lag bei ca. 10%, Freundin bzw. Geschwister waren jeweils zu etwa 5% in der Population der Besucher vertreten.

Abb. 4.1: (Verwandtschafts-)Verhältnis der besuchten Person zum/zur Angehörigen<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragenkomplex 1

Unter der Gruppe „Sonstiges“ sind Tanten/Onkel, Großeltern, Ehrenamtliche, Nachbarinnen und Lebensgefährten etc. zusammengefasst worden. Die Unterschiede zwischen Wandsbek und Hamburg-Mitte resultieren insbesondere aus sehr unterschiedlichen Anteilen dieser Besuchergruppe, zudem ist in Hamburg-Mitte der Anteil der Elternteile bzw. Geschwister deutlicher ausgeprägt, während in Wandsbek die Ehegatten bzw. Freundin häufiger vertreten sind. Auch diese Verteilung gibt einen Hinweis darauf, dass in der Untersuchungspopulation ein vergleichsweise enges Verhältnis zwischen Bewohner und Angehörigen/Betreuer besteht. Daraus lässt sich schlussfolgern, dass die Zufriedenheitsbeurteilung aus Sicht der besuchenden Angehörigen/Betreuer auf umfangreichen Erfahrungen, Eindrücken etc. beruhen.

#### 4.2.2. Situative Gegebenheiten während des Interviews

Die Interviewsituation sowie die Einschätzung der Leistungsfähigkeit und Selbständigkeit (bezogen auf den Hilfebedarf) der Bewohner in der Eigen- und Fremdwahrnehmung sind Faktoren, die im Rahmen von Zufriedenheitsmessungen gerade in stationären Altenpflegeeinrichtungen zu berücksichtigen sind.

### a.) **Einschätzung der Interviewsituation durch die Interviewer**

Im Kontext der durchgeführten Befragungen hatten die Interviewer Einschätzungen vorzunehmen, die sich auf die physische und psychische Leistungsfähigkeit bzw. Belastbarkeit der zu befragenden Heimbewohner bezogen. Eine entsprechende Einschätzung bezüglich der gesundheitlich-körperlichen Verfassung, der kognitiven Leistungsfähigkeit und der situativen Rahmenbedingungen diente dazu, die allgemeinen Rahmenbedingungen des Interviews zu definieren.<sup>9</sup>

Die Zusammenstellung in Tabelle 4.3 verdeutlicht, dass nach Einschätzung der Interviewer die Befragung der Heimbewohner zu einem ganz überwiegenden Anteil ohne Einschränkungen durchgeführt werden konnten. Bei nur 5 bis 7% der Probanden wurden die Interviews als „mit Einschränkung durchführbar“ bezeichnet. Insgesamt wurden in Wandsbek 21 Interviews abgebrochen, hiervon 16 wegen eingeschränkter kognitiver Leistungsfähigkeit, 1 Interview wegen körperlich-geistiger Verfassung und 4 Interviews auf Grund situativer Rahmenbedingungen. In Hamburg-Mitte wurden je 1 Interview wegen der körperlich-geistigen Verfassung und der situativen Rahmenbedingungen abgebrochen.

Tab. 4.3: Einschätzung der Interviewsituation durch die Interviewer<sup>#</sup> in %

	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Einschätzung gesundheitlich-körperliche Verfassung:			
ohne Einschränkung in %	93,1	93,1	93,1
eingeschränkt durchführbar in %	6,4	6,6	5,6
nicht durchführbar in %	0,1	0,2	
Interview abgebrochen %	0,4	0,2	1,3
Einschätzung kognitive Leistungsfähigkeit:			
ohne Einschränkung in %	90,8	89,8	95,0
eingeschränkt durchführbar in %	7,1	7,6	5,0
Interview abgebrochen %	2,1	2,6	
Einschätzung situativer Rahmenbedingungen:			
ohne Einschränkung in %	93,7	94,2	91,8
eingeschränkt durchführbar in %	5,4	5,2	6,3
Interview abgebrochen %	0,9	0,7	1,9

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164

Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung: Interne Erhebungsdaten zum Interview a) bis c)

Es kann auf Grund der dargestellten Erhebungsergebnisse davon ausgegangen werden, dass die befragten Bewohner in der Lage waren, aktiv und reflektiert an der Befragung teilzunehmen. Dieser Tatbestand hat gleichermaßen Gültigkeit für Wandsbek und

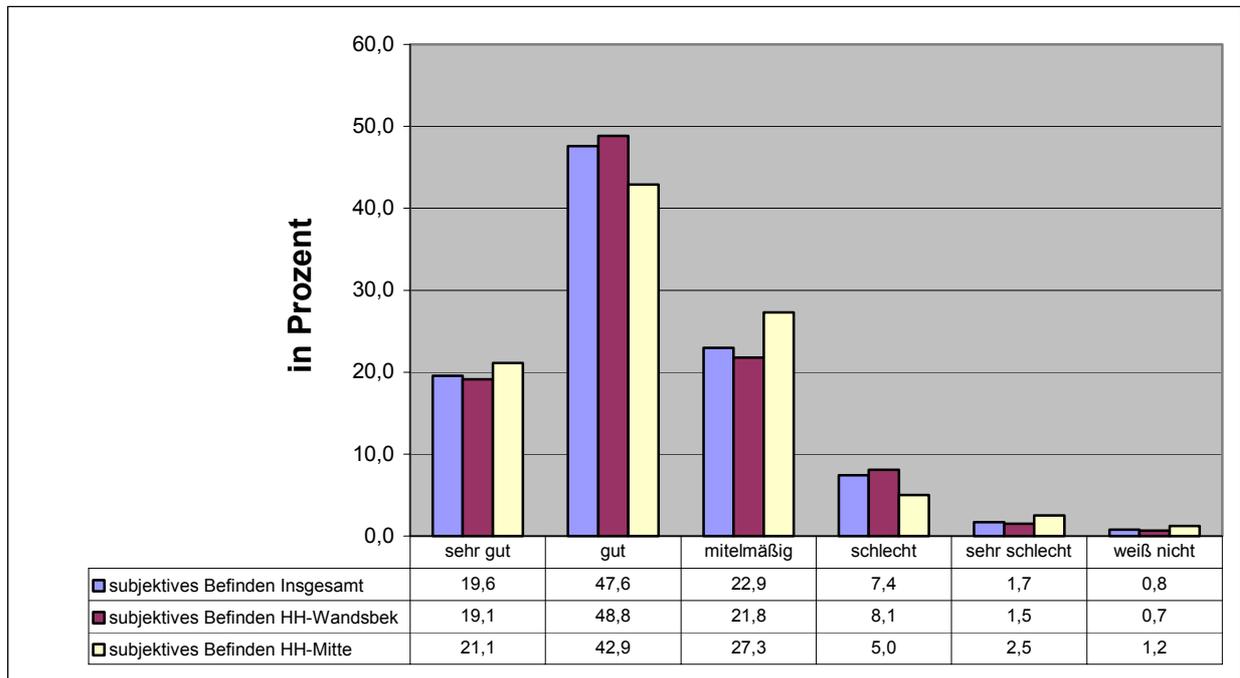
<sup>9</sup> Während der Durchführung der Interviews waren bei knapp 25% (Wandsbek) bzw. 20% (Hamburg-Mitte) aller Fälle weitere Personen während des Interviews anwesend wie Besucher, weitere Bewohner bei Zweitbettzimmern/Ehegattenzimmern, Heimmitarbeiter etc.

Hamburg-Mitte. Die gewonnenen Ergebnisse sprechen insofern für die im Projekt gewählte Vorgehensweise, die zu befragenden Bewohner anhand spezifischer Selektionskriterien von den Wohnbereichsleitungen in Zusammenarbeit mit den Interviewern auszuwählen. Auf diese Weise konnte eine hohe Rate des erfolgreichen Abschlusses der Interviews sichergestellt werden.

**b.) Subjektives Befinden aus Sicht der befragten Bewohner zum Zeitpunkt des Interviews**

Neben der Einschätzung der Leistungsfähigkeit aus Sicht der Interviewer spielt für den Interviewerfolg und für die Einschätzung der erhobenen Daten auch das individuelle Befinden der Befragten zum Zeitpunkt der Interviews eine wichtige Rolle. Wie Abb. 4.2. zeigt, ist es zum Zeitpunkt der Befragung nur wenig befragten Heimbewohnern subjektiv schlecht gegangen. Andererseits haben aber rund 20% der Befragten angegeben, dass es ihnen sehr gut ginge. Mit fast 48% für Wandsbek und fast 43% für Hamburg-Mitte formuliert jeweils die überwiegende Mehrzahl der Bewohner ein gutes Befinden, ein Viertel immerhin noch ein mittelmäßiges Befinden. Markante Unterschiede zwischen Wandsbek und Hamburg-Mitte sind nicht erkennbar. Die beschriebenen Ergebnisse korrespondieren auch mit den bereits formulierten Ausführungen zur Einschätzung der Interviewsituation durch die Interviewer.

Abb. 4.2: Subjektives Befinden aus Sicht der befragten Bewohner zum Zeitpunkt des Interviews<sup>#</sup>



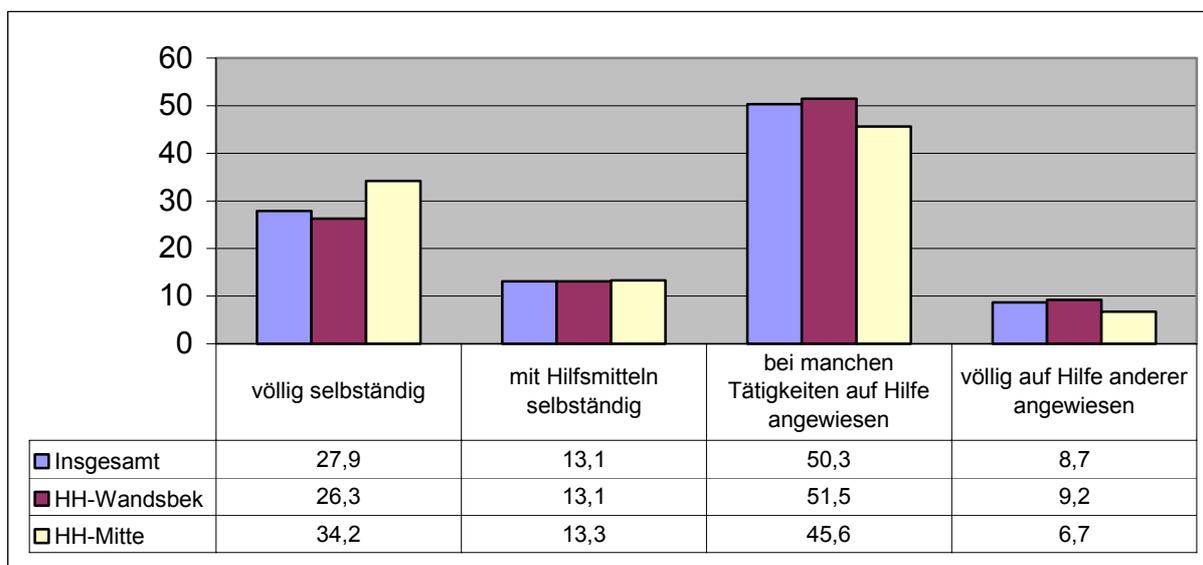
Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 \*Bewertungsskala 1= sehr bis 5= schlecht

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 1

### c.) **Einschätzung der alltäglichen Selbständigkeit aus Sicht der befragten Bewohner**

Eng verbunden mit dem subjektiv artikulierten Wohlbefinden ist auch die Einschätzung der Selbständigkeit im Alltag, da diese Variablen sich gegenseitig bedingen und beide Bereiche eng mit der individuellen Zufriedenheit mit der aktuellen Lebenssituation bzw. mit den einzelnen Lebensumständen und -bereichen in stationären Pflegeeinrichtungen zusammenhängen. Abb. 4.3 spiegelt zunächst die Einschätzung der Selbständigkeit der befragten Bewohner wider. Danach haben sich zum Zeitpunkt der Interviews immerhin deutlich mehr als ein Viertel als völlig selbständig eingestuft, in Hamburg-Mitte sogar mehr als ein Drittel. Etwa ein Achtel gab an, sich mit Hilfsmitteln selbständig zu fühlen, um die 50% äußerte sich dahingehend, dass sie bei manchen Tätigkeiten Hilfe benötigen würden. Weniger als 10% der befragten Heimbewohner, in Hamburg-Mitte sogar nur knapp 7%, waren laut Selbstauskunft vollkommen auf die Hilfe anderer angewiesen. Diese Ergebnisse bestätigen die bisherigen Ausführungen insbesondere im Hinblick auf die Probandenauswahl und die Tatsache, dass in Hamburg-Mitte tendenziell die Bewohner, die etwas weniger pflegebedürftig sind, in die Untersuchung einbezogen wurden. So waren in Hamburg-Mitte 22,6% der befragten Bewohner Pflegestufe 0 bzw. ohne Einstufung (vgl. dazu Tab. 4.1).

Abb. 4.3: Einschätzung des Hilfebedarfs aus Sicht der befragten Bewohner zum Erhebungszeitpunkt<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 2

Bezieht man allerdings die in Tab. 4.4 wiedergegebene Struktur der Pflegebedürftigkeit ein, fällt die Diskrepanz zwischen subjektiv geäußertem Hilfebedarf und dem durch den MDK festgelegten Grad der Pflegebedürftigkeit auf.<sup>10</sup> Besonders auffallend ist dies für Wandsbek. So hatten zum einen lediglich 13,4% der befragten Bewohner zum Erhebungszeitpunkt laut Information der Wohnbereichsleitungen die Pflegestufe 0 bzw. keine Einstufung, allerdings äußerten sich 26,3% dieser Personen in ihrer Selbstwahrnehmung dahingehend, völlig selbständig zu sein. Zum anderen gaben 9,2% der befragten Bewohner einen vollständigen Hilfebedarf an, dem aber laut Pflegedokumentation ein Anteil von 3,8% mit der Pflegestufe 3 gegenüberstehen. Die beschriebenen Ergebnisse gelten in der Tendenz auch für Hamburg-Mitte, allerdings in abgeschwächter Form.

<sup>10</sup> Die divergierenden Ergebnisse von Selbst- und Fremdeinschätzung sind eine bekannte Erscheinung. So geht z.B. aus der Untersuchung von Borchertl u.a. (1996) hervor, dass die objektiv organische und speziell die objektiv funktionelle Gesundheitsbeurteilung (auf die MDK-Einstufungen fokussieren) bei Menschen über 70 Jahren immer negativer wird, das subjektive Globalmaß der Zufriedenheit weitgehend stabil bleibt. Die Bedeutung der objektiven Gesundheit für die subjektive Beurteilung wird mit demzufolge mit zunehmendem Alter immer geringer.

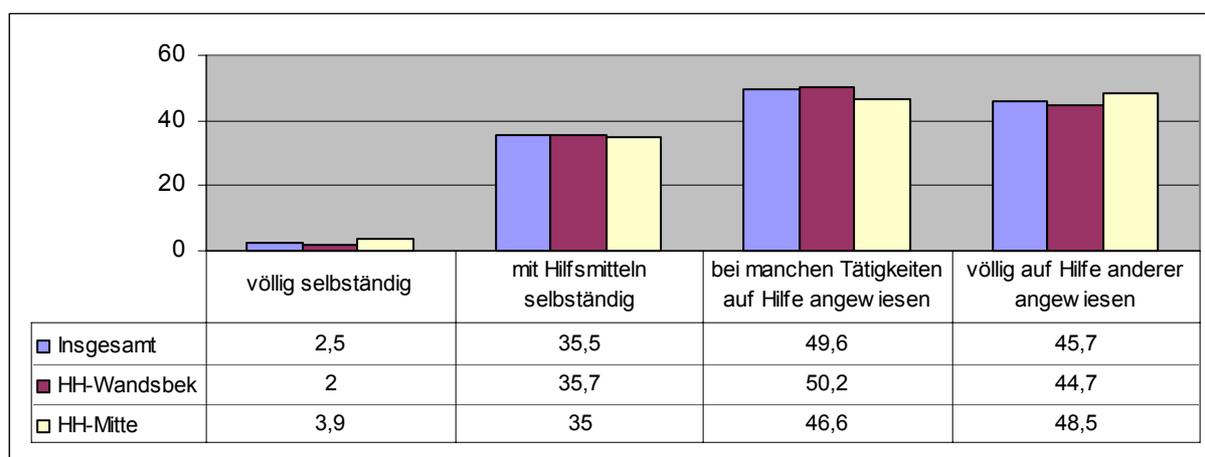
Tab. 4.4: Einstufung der Pflegebedürftigkeit der befragten Bewohner nach SGB XI<sup>#</sup> in %

	Insgesamt		Wandsbek		Hamburg-Mitte	
	Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung	Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung	Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung
Pflegestufe Stufe 1	49,5	31,2	50,2	33,7	47,2	24,0
Pflegestufe Stufe 2	31,7	46,1	32,6	45,1	29,6	49,0
Pflegestufe Stufe 3 (mit Härtefall)	3,1	19,6	3,8	18,7	0,6	21,0
Pflegestufe Stufe 0/ohne Einstufung	15,3	3,2	13,4	2,4	22,6	5,0

Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage g, Angehörigenfragebogen Frage 2.5

Auch die Angehörigen/Betreuer wurden befragt, in welchem Umfang ihrer Meinung nach die von ihnen besuchten Bewohner auf Hilfe angewiesen seien.<sup>11</sup> Abb. 4.4 vermittelt hierbei ein deutlich anderes und wohl eher realistischeres Bild, berücksichtigt man die korrespondierenden Pflegestufen. Lediglich einem sehr kleinen Anteil von 2% (Wandsbek) bzw. 3,9% (Hamburg-Mitte) wird die völlige Selbständigkeit zugesprochen, für knapp 50% wird ein völliger Hilfebedarf artikuliert. Diese Ergebnisse spiegeln sich auch in der Verteilung der Pflegestufen wider, wonach - wie aus Tab. 4.1. weiter oben ersichtlich – drei Viertel der Fälle den Pflegestufen 2 und 3 zuzuordnen sind.

Abb. 4.4: Einschätzung des Hilfebedarfes aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Bedingt durch vorgenommene Mehrfachnennungen addieren sich die Werte auf über 100%  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 2.6

<sup>11</sup> Insbesondere die Items „mit Hilfe selbständig“ und „bei manchen Tätigkeiten auf Hilfe angewiesen“ sind von einer Vielzahl von Angehörigen gemeinsam angekreuzt worden. Insofern wird die Kategorie „mit Hilfsmitteln selbständig“ als Untergruppe von „mit Hilfe selbständig“ gesehen.

### **4.2.3. Wohnen und alltägliche Abläufe in der Einrichtung**

Bevor auf die Zufriedenheit mit dem Wohnen und der Alltagsgestaltung eingegangen wird, erfolgt vorab eine Darstellung der in die Untersuchung einbezogenen Bewohner im Hinblick auf die Dauer des bisherigen Heimaufenthalts, den Aufenthaltsort vor Heimeinzug und die Gründe für die Auswahl der jeweiligen Einrichtung.

#### **4.2.3.1. Dauer der Heimzugehörigkeit, Aufenthaltsort vor Einzug und Auswahlgründe für die jeweilige Einrichtung**

##### **a.) Dauer der Heimzugehörigkeit**

Wie aus Tab. 4.5 ersichtlich, lag der Einzug für den überwiegenden Anteil der befragten Bewohner zum Befragungszeitpunkt ein Jahr (31%) bzw. zwei Jahre (21%) zurück, drei Viertel der Bewohner lebten maximal vier Jahre in der untersuchten Einrichtung. Die Differenzierung nach Wandsbek und Hamburg-Mitte zeigt, dass hier keine gravierenden Unterschiede zu verzeichnen sind. Dies gilt auch für die im Rahmen der Angehörigen-/Betreuerbefragung erhobenen Informationen.

In Wandsbek hat zum Erhebungszeitpunkt allerdings ein bedeutenderer Anteil maximal 2 Jahre in den Einrichtungen gelebt (21%), in Hamburg-Mitte waren dies nur 13%, dafür fallen Verweildauern von drei und vier Jahren jeweils entsprechend höher aus. Der gleiche Trend lässt sich beobachten, wenn die Angehörigen-/Betreuerbefragung als Basis herangezogen wird.

Tab. 4.5: Dauer des Heimaufenthaltes der Heimbewohner<sup>#</sup> (Absolutwerte)

Dauer Heimaufenthalt in Jahren	Insgesamt		Wandsbek		Hamburg-Mitte	
	Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung	Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung	Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung
1	246	100	194	26	52	74
2	149	71	127	15	22	56
3	106	61	82	16	24	45
4	68	60	50	9	18	51
5	41	25	32	8	9	17
6	50	15	34	5	16	10
7	22	15	20	3	2	12
8	17	12	12	5	5	7
9	9	4	8	2	1	2
10	9	0	7	0	2	0
11	8	4	8	3	0	1
12	6	5	5	2	1	3
13	4	5	3	2	1	3
14	1	1	1	1	0	
≥15	26	5	25	2	1	3

Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164

Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105

Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage h, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 2.7

Tab. 4.5 verdeutlicht auch, dass immerhin 26 der befragten Bewohner bereits mehr als 15 Jahre in den untersuchten Einrichtungen gelebt haben, für 28 betrug die Dauer des bisherigen Heimaufenthaltes zwischen 10 und 15 Jahren, und 139 wohnten immerhin schon 5 Jahre und länger dort. Diese Verteilung findet sich tendenziell bei allen untersuchten Teilpopulationen. Lediglich für die durch die Angehörigen-/Betreuerbefragung erfassten Besucher von Wandsbek war eine vergleichsweise Häufung bei der Aufenthaltsdauer von 6 Jahren zu verzeichnen, für Hamburg-Mitte betrifft dies die Aufenthaltsdauer von 4 Jahren.

#### b.) Aufenthaltsort vor Einzug in die Einrichtung

Insgesamt lässt sich – wie auch aus Tabelle 4.6 ersichtlich - festhalten, dass drei Viertel aller befragten Bewohner aus der Häuslichkeit oder dem Krankenhaus in die stationäre Pflegeeinrichtung umgezogen sind. Am dritthäufigsten erfolgt der Umzug von einer anderen Pflegeeinrichtung bzw. einer Rehabilitationseinrichtung. Vergleichsweise selten wurde als letzter Aufenthaltsort vor Einzug in die stationäre Pflegeeinrichtung die Kurzzeitpflege angegeben, ebenso scheint das Betreute Wohnen eine eher untergeordnete Rolle zu spielen, allerdings kann dies auch eine begriffliche Abgrenzungsproblematik zum „Appartementbereich“ zu beinhalten.

Tab. 4.6: Aufenthaltsort vor Einzug in die untersuchte Einrichtung<sup>#</sup> (Absolutwerte)

	Insgesamt		Wandsbek		Hamburg-Mitte	
	Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung	Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung	Werte aus der Bewohnerbefragung	Werte aus der Angehörigen-/Betreuerbefragung
Einzug ....						
von zu Hause	417	168	324	117	93	51
aus dem Krankenhaus	210	119	159	92	51	27
aus and. Pflegeeinrichtung	39	34	32	25	7	9
aus der Reha-Einrichtung	26	34	22	26	4	8
aus der Kurzzeitpflege	6	25	4	19	2	6
aus dem Betreuten Wohnen	6	11	6	8	0	3
aus dem Apartmentbereich	18	1	17	1	1	0
aus Sonstiges	5	1	5	0	0	1

Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164

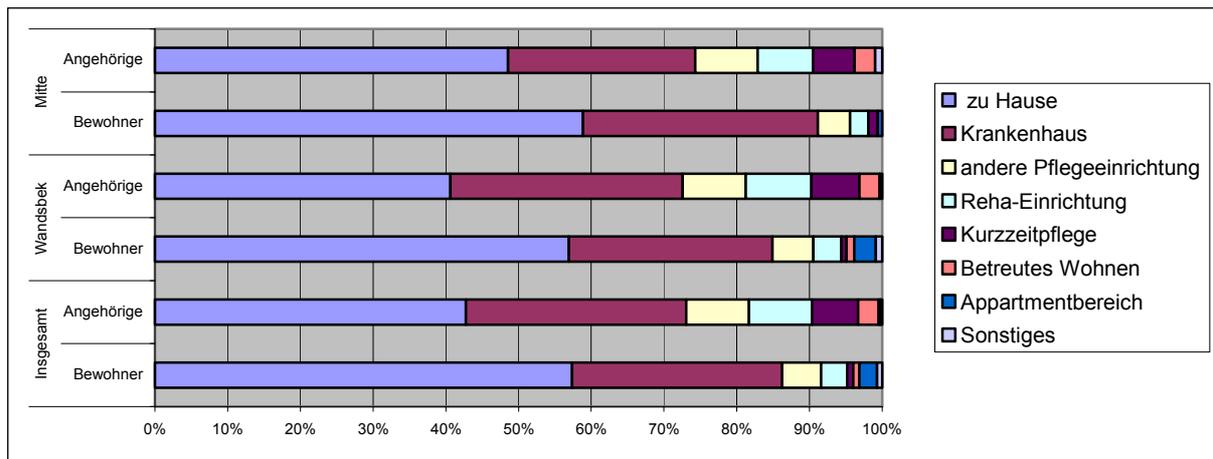
Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105

Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage i, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 2.8

Aus Abb. 4.5 wird deutlich, dass die überwiegende Mehrzahl der befragten Heimbewohner direkt von zu Hause aus in die stationäre Pflegeeinrichtung eingezogen ist. Dieser Anteil liegt insgesamt bei über 50%.<sup>12</sup> Auffallend ist, dass die von den Wohnbereichsleitungen im Rahmen der Bewohnerbefragung aufgeführten Angaben deutlich höhere Werte (zwischen 56% und 58%) ausweisen, als die Angaben der Angehörigen/Betreuer, die deutlich unter 50% liegen. Besonders auffällig ist der niedrige Wert von 39% bei den befragten Angehörigen/Betreuern in Wandsbek. Das gleiche Muster ergibt sich hinsichtlich des Umzuges aus der Kurzzeitpflege. Hier wurden deutlich höhere Werte in der Angehörigen-/Betreuerbefragung ermittelt, in geringerem Umfang gilt dies auch für das Betreute Wohnen. Ob diese Unterschiede auf strukturelle Abweichungen hinsichtlich der Befragungsklientel hinweisen oder ob die Erhebungssystematik der Pflegedokumentation eine andere Zuordnung vorgibt, lässt sich auf Basis der vorliegenden Daten nicht feststellen. Zu vermuten ist jedoch, dass der Informationsstand bezüglich der Vorgeschichte der Bewohner bei Angehörigen/Betreuern höher ist als in der Altenpflegeeinrichtung.

<sup>12</sup> Dies ist im Vergleich zu anderen Untersuchungen ein hoher Anteil. Da dieser Anteil auch bei der Angehörigen-/Betreuerbefragung niedriger ausfällt, stellt sich die Frage, ob dies auch durch die Selektion der zu befragenden Bewohner durch die Einrichtungen selbst bedingt ist. Vgl. hierzu: Bartholomeyczik, S.; Schrems, B.: Qualitätsentwicklung und Leistungstransparenz in Frankfurter Altenpflegeheimen. Köln 2004, S. 148.

Abb. 4.5: Aufenthaltsorte vor Einzug in die untersuchte Einrichtung<sup>#</sup>

Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164

Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage i, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 2.8

### c.) Auswahlgründe für die jeweilige Einrichtung

Die Zufriedenheit von Heimbewohnern hängt auch davon ab, in welchem Ausmaß das Gefühl besteht, die aktuelle Lebenssituation aktiv gestalten und mit beeinflussen zu können. Dies bezieht sich natürlich auch auf die Entscheidungsgründe, die zu der Auswahl der jeweiligen Einrichtung geführt haben. Zur Vermeidung kognitiver Dissonanzen ist davon auszugehen, dass insbesondere die Bewohner mit zunehmender Dauer des Heimaufenthaltes ihre eigentlichen Auswahlgründe den vorgegebenen Verhältnissen tendenziell anpassen.

In den folgenden Tab. 4.7 (für die Bewohner) und 4.8 (für die Angehörigen/Betreuer) sind die jeweils maßgeblichen Gründe für die Auswahl der entsprechenden Einrichtung zusammengestellt. Offensichtlich hat die Nähe zum Wohnort bzw. zu den Angehörigen alle genannten Auswahlgründe ganz eindeutig dominiert. Diese beiden Entscheidungsmotive wurden insgesamt von zwei Dritteln aller Befragten benannt. Ein guter Ruf, verfügbare (Einzel-)Zimmer, die Ausstattung der Einrichtung und die Lage sind in der Wahrnehmung der befragten Bewohner bzw. Angehörigen zwar eindeutig nachrangig, sind aber immerhin bei etwa 10% der Befragten noch als Gründe angeführt worden.

Tab. 4.7: Gründe für die Auswahl der jeweiligen Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner<sup>#</sup> (Mehrfachnennungen möglich)

Auswahlgründe aus Sicht der Bewohner	Insgesamt		Wandsbek		Hamburg-Mitte	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Nähe Wohnort	202	27,7%	135	23,4%	67	44,1%
Andere haben entschieden	223	30,5%	185	32,0%	38	25,0%
Nähe Angehörige	206	28,3%	171	29,6%	35	23,0%
Guter Ruf	161	22,1%	129	22,3%	32	21,1%
Zimmer gerade frei	73	10,0%	54	9,3%	19	12,5%
Erster Eindruck	70	9,6%	55	9,5%	15	9,9%
Kenntnis Bewohner	66	9,0%	54	9,3%	12	7,9%
Lage	27	3,7%	18	3,1%	9	5,9%
Leistungsangebot insgesamt	41	5,6%	35	6,1%	6	3,9%
Sonstige	110	15,1	84	14,5%	26	17,0%

Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164

Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 2.1

Tab. 4.8: Gründe für die Auswahl der jeweiligen Einrichtung aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer<sup>#</sup> (Mehrfachnennungen möglich)

Auswahlgründe aus Sicht der Angehörige/Betreuer	Insgesamt		Wandsbek		Hamburg-Mitte	
	Anzahl	in %	Anzahl	in %	Anzahl	in %
Nähe Angehörige	235	63,3%	176	65,2%	59	58,4%
Ausstattung des Heimes	52	14,0%	28	10,4%	24	23,8%
Guter Ruf	39	10,5%	28	10,4%	11	10,9%
Entgelt/Preis	36	9,7%	26	9,6%	10	9,9%
Nähe Wohnort	35	9,4%	20	7,4%	15	14,9%
Lage	33	8,9%	22	8,1%	11	10,9%
Ausstattung Zimmer	31	8,4%	20	7,4%	11	10,9%
Erster Eindruck	26	7,0%	21	7,8%	5	5,0%
Leistungsangebot insgesamt	25	6,7%	22	8,1%	3	3,0%
Kenntnis Bewohner	25	6,7%	17	6,3%	8	7,9%
Empfehlung durch den Arzt	22	5,9%	19	7,0%	3	3,0%
Zimmer gerade frei	24	6,5%	18	6,7%	6	5,9%
Einzelzimmer	*	*	15	5,6%	*	*
Freundliches Personal	*	*	11	4,1%	*	*
Nettes Ambiente	*	*	11	4,1%	*	*
Pflegeangebot	12	3,2%	9	3,3%	3	3,0%
Sonstige	84	22,6%	51	18,9%	33	32,7%

Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105

Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich

\* keine Angaben

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 2.10

In der Entscheidungssituation sind aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer – wie ebenfalls aus Tab. 4.8 ersichtlich - zudem noch weitere Auswahlgründe maßgeblich gewesen. Hierzu zählten in erster Linie das Entgelt/der Preis (9,7%), der erste Eindruck

(7,0%), das Leistungsangebot insgesamt und die Kenntnis von schon in der Einrichtung lebenden Heimbewohnern (6,7%)<sup>13</sup>.

Differenziert man nach Wandsbek und Hamburg-Mitte, dann zeigen sich durchaus ähnliche und vergleichbare Grundmuster in den Begründungen für die Heimauswahl aus Sicht der Angehörigen/Betreuer. Hervorzuheben ist allerdings, dass die Ausstattung der Einrichtungen in Hamburg-Mitte mehr als doppelt so häufig als Entscheidungsgrund genannt worden ist, wohin gegen für Wandsbek noch weitere Gründe wie z.B. Einzelzimmer, freundliches Personal oder nettes Ambiente angeführt wurden.

Da die Frage nach den Auswahlgründen für die jeweilige Einrichtung Mehrfachnennungen zuließ, wurden auch eine Vielzahl weiterer Gründe - in der Tab. 4.8 unter ‚Sonstige‘ zusammengefasst - mit sehr geringen Nennungen angeführt. Die klassischen Instrumente zur Öffentlichkeitsarbeit wie „Einladung zu Festen der Einrichtung“ wurden nur in zwei Fällen genannt, „Zeitungsannonce“ gar nur in einem Fall.

Das dominierende Merkmal bei der Auswahl der Einrichtung - die Nähe zu Angehörigen - ist von den Einrichtungen selbst nicht direkt zu beeinflussen, auch der Standort kann nicht verändert werden. Hier stellt sich die Frage, wie man mit diesen für die Auswahl der Einrichtung so wichtigen Entscheidungskriterien umgeht. Dies betrifft einerseits etwa wohnortnahe Aktivitäten, andererseits könnten Einrichtungen sich Gedanken darüber machen, wie sie etwa mit Serviceangeboten (Fahrdienste, Angehörigenzimmer etc.) dem Bedürfnissen der Bewohner nach Nähe zu vertrauten Personen ggf. besser entsprechen können.

#### **4.2.3.2. Zufriedenheit mit dem Wohnen und der Alltagsgestaltung in der Einrichtung**

Die folgenden Ausführungen beziehen sich auf den Themenkomplex 3 „Wohnen und Alltagsgestaltung in der Einrichtung“, in dem sowohl in der Bewohner- als auch in der Angehörigen-/Betreuerbefragung erstmalig nach dem Grad der Zufriedenheit auf einer 5-stufigen Bewertungsskala (1= sehr zufrieden bis 5= sehr unzufrieden) gefragt worden ist. Zunächst wird im Folgenden differenziert, ob und wenn ja in welchem Umfang wohnbezogene Wahl- und Entscheidungsmöglichkeiten gegeben sind, bevor dann auf die entsprechenden Zufriedenheitswerte eingegangen wird.

---

<sup>13</sup> Die Reihenfolge der Nennung der Gründe für die Auswahl der Einrichtung hängt natürlich auch maßgeblich von dem vorhandenen Versorgungsangebot ab. So wird etwa in der Untersuchung von Bartholomeyck et al. Am häufigsten der Grund genannt: „Zimmer war gerade frei“. Vgl. dazu: Bartholomeyck, S.; Schrems, B., Qualitätsentwicklung und Leistungstransparenz in Frankfurter Altenpflegeheimen. Köln 2004, S. 128.

Grundsätzlich wird immer der Mittelwert – also das arithmetische Mittel - ausgewiesen. Da dieser statistische Lageparameter die mögliche Standardabweichung nur unzureichend abbildet, werden zusätzlich der jeweilige Modal- und Medianwert ausgewiesen. Der Modalwert stellt den am häufigsten genannten Wert dar. Der Median steht für den Wert, von dem aus betrachtet sich rechts und links die gleiche Anzahl von Häufigkeiten befinden. Wenn der Median über dem arithmetischen Mittel liegt, bedeutet dies eine linksschiefe Verteilung, d.h. es findet sich eine Häufung bei den höheren Werten auf der Bewertungsskala. Vor dem Hintergrund dieser statistischen Kennziffern ist die Standardabweichung zu interpretieren. Je höher dieser Wert ausfällt, umso ungleicher ist die Häufigkeitsverteilung, d.h. umso höher fällt die Streuung aus.

#### a.) Aus Sicht der befragten Bewohner

##### Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung allgemein

Bei den Gründen für die Auswahl der jeweiligen Einrichtung wurden Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung bei den befragten Bewohnern in keinem Fall genannt (vgl. Tab. 4.7). In der Angehörigen-/Betreuerbefragung lag der Anteil der Personen, die dies als Entscheidungsgrund anführten, bei 8,9% (vgl. Tab. 4.8). Ungeachtet dessen kommt den wohnraumbezogenen Gestaltungsmöglichkeiten nach dem Heimeinzug im Alltagsleben eine besondere Bedeutung zu, weil dadurch u.a. eine Privatsphäre geschaffen werden kann, die an Bekanntes und Gewohntes anknüpft.<sup>14</sup> Tabelle 4.9 zeigt zunächst die grundsätzlichen Möglichkeiten hierzu auf.

Tab. 4.9: Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung aus Sicht der befragten Bewohner<sup>#</sup> (absolut und in %)

	Insgesamt		Wandsbek		Hamburg-Mitte	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Individuelle Zimmerausstattung möglich	246	33,1	189	32,3	57	35,8
Individuelle Zimmerausstattung teilweise möglich	459	61,7	373	63,8	86	54,1
Individuelle Zimmerausstattung überhaupt nicht möglich	39	5,2	23	3,9	16	10,1

Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 3.1

In einem Drittel der befragten Fälle war eine individuelle Zimmerausstattung vollständig möglich. 61,7% aller Befragten gaben an, dass das Zimmer teilweise individuell möbliert werden kann. Die wesentliche Einschränkung bestand hier im Zusammenhang mit dem

notwendigen Pflegebett. Während nur 3,9% der Bewohner in Wandsbek ihr Zimmer überhaupt nicht individuell ausstatten konnten, waren dies in Hamburg-Mitte rund 10%.

### Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung

Die ermittelten Werte hinsichtlich der Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmergestaltung sind in Tabelle 4.10, Abb. 4.6 und Abb. 4.7 zusammengestellt. Die subjektiven Bewertungen bewegen sich durchgehend auf einem hohen Zufriedenheitsniveau.

Tab. 4.10: Zufriedenheit\* mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung aus Sicht der befragten Bewohner<sup>#</sup>

	Zimmerausstattung völlig möglich			Zimmerausstattung teilweise möglich		
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,58	1,69	1,47	1,80	1,75	2,00
Median	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00
Modus	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,70	0,72	0,60	0,79	0,78	0,81

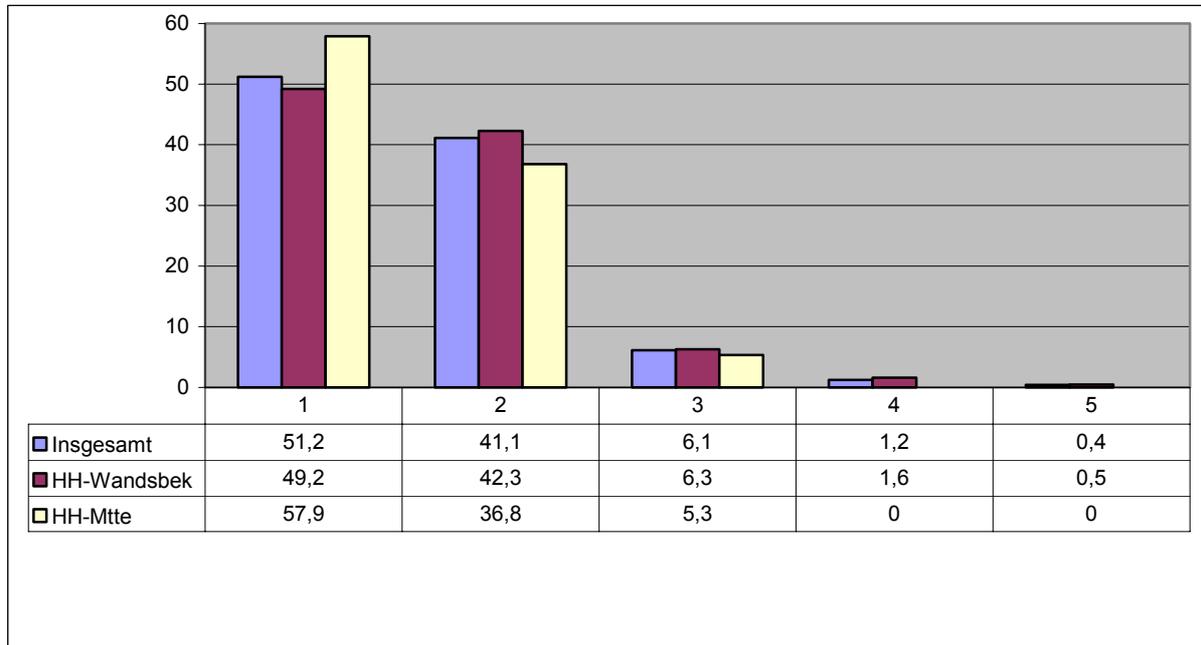
Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
\*Bewertungsskala 1= sehr zufrieden bis 5= sehr unzufrieden

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 3.1a und 3.1.b

Der Zufriedenheitswert bei den befragten Heimbewohnern, die ihr Zimmer *vollständig* mit eigenen Möbeln und sonstigen Gegenständen (Gardinen, Bilder, TV etc.) einrichten können, liegt insgesamt bei 1,58. Die Standardabweichung ist vergleichsweise niedrig. Dies wird auch in Abb. 4.6 verdeutlicht. Mehr als 90% der Bewohner haben die Noten 1 oder 2 vergeben. Die Note 3 ist nur von 6,1% angegeben worden. Zwischen Wandsbek und Hamburg-Mitte bestehen nur geringfügige Unterschiede, wobei in Hamburg-Mitte eine Verschiebung zu Gunsten sehr guter Zufriedenheitswerte auffällt.

<sup>14</sup> Vgl. dazu: Bartholomeyczik, S.; Schrems, B.: Qualitätsentwicklung und Leistungstransparenz in Frankfurter Altenpflegeheimen. Köln 2004, S. 169.

Abb. 4.6: Zufriedenheit\* mit den Möglichkeiten zur individuellen Zimmerausstattung, wenn diese vollständig gegeben sind, aus Sicht der befragten Bewohner# in %

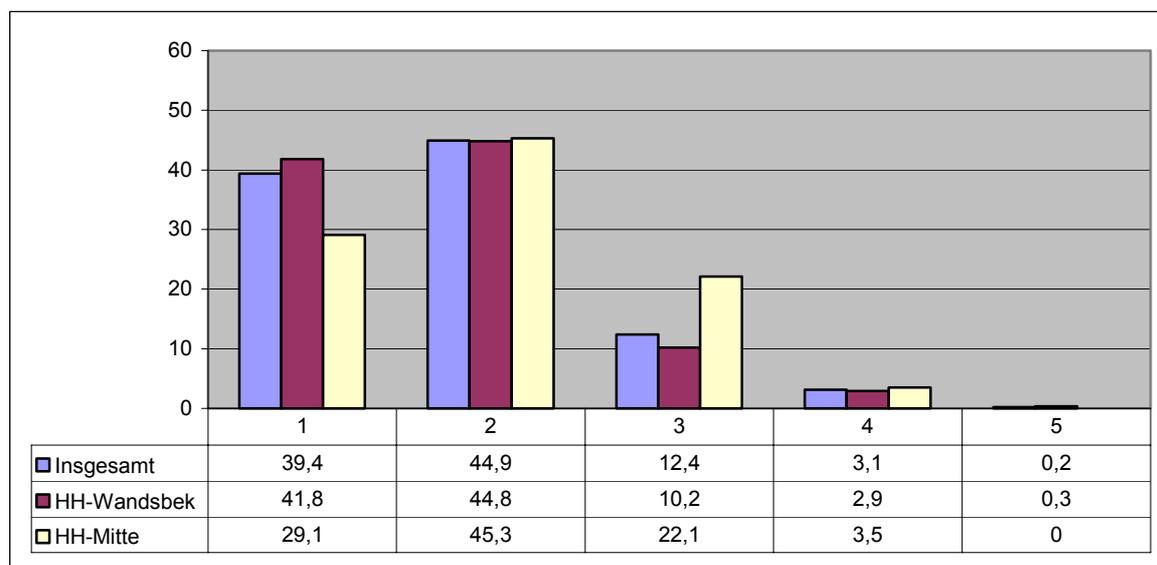


Anmerkungen: #Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 \*Bewertungsskala 1= sehr zufrieden bis 5= sehr unzufrieden

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 3.1a, 3.1b

Sind die Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung nur *teilweise* gegeben, dann nimmt – wie aus Tab. 4.10 rechter Block ersichtlich – erwartungsgemäß das Unzufriedenheitsniveau zu. Der Mittelwert bei allen Befragten liegt dann bei 1,80 und damit um 0,22 über dem Vergleichswert bei den Befragten, die ihr Zimmer vollständig einrichten können. Der Zufriedenheitswert liegt damit näher bei 2, für Hamburg-Mitte sogar genau bei 2. Auch der Median verschiebt sich in diese Richtung, was auf eine rechtschiefe Verteilung hinweist. Abb. 4.7 verdeutlicht diese Bewertungsmuster. Es dominieren nicht mehr die ganz hohen Zufriedenheitswerte. Die mittleren Skalenwerte sind mit 10,2% (Wandsbek) und 22,1% (Hamburg-Mitte) vertreten. In Hamburg-Mitte fallen die Zufriedenheitswerte über alle Bewertungsstufen hinweg vergleichsweise schlechter aus.

Abb. 4.7: Zufriedenheit\* mit den Möglichkeiten zur individuellen Zimmerausstattung, wenn diese teilweise gegeben, aus Sicht der befragten Bewohner<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
\*Bewertungsskala 1= sehr zufrieden bis 5= sehr unzufrieden

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 3.1a, 3.1b

Mit 5,2% war es nur für einen kleinen Teil der befragten Bewohner *nicht möglich*, ihr Zimmer individuell einzurichten. In Hamburg-Mitte lag dieser Anteil zum Erhebungszeitpunkt mit 10,1% deutlich höher. Generell handelt es hierbei sich um einen von den Einrichtungen unmittelbar beeinflussbaren Bereich, weshalb diese Gruppe der Heimbewohner auch danach gefragt worden ist, wie wichtig ihnen Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung seien. Wie Tab. 4.11a zeigt, lag der Mittelwert auf der verwendeten Bewertungsskala (1= sehr wichtig bis 5= überhaupt nicht wichtig) bei insgesamt 2,77 (Wandsbek: 3,00 und Hamburg-Mitte: 2,50). Dieser Wert zeigt, dass die betroffenen Bewohner den individuellen Möglichkeiten der Zimmergestaltung eine doch nennenswerte Priorität beimessen. Grundsätzlich streuen die Ergebnisse sehr stark, was sich an den hohen Standardabweichungen festmachen lässt.

Tab. 4.11a: Wichtigkeit\* der Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, wenn diese nicht gegeben sind, aus Sicht der befragten Bewohner<sup>#</sup>

	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	2,77	3,00	2,50
Median	2,00	3,00	2,00
Modus	2,00	1,00	2,00
Standardabweichung	1,51	1,58	1,41

Anmerkungen: #Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
\*Bewertungsskala: 1= sehr wichtig bis 5= überhaupt nicht wichtig

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 3.1c

### Zufriedenheit mit dem allgemeinen Raumangebot in der Einrichtung

Neben dem eigenen Zimmer spielt natürlich auch das allgemeine Raumangebot in einer stationären Pflegeeinrichtung (Eingangsbereich, Flure, Aufenthaltsräume, Speisesaal, etc) eine wichtige Rolle bei der Beurteilung der Wohnzufriedenheit. Tab. 4.11b verdeutlicht, dass mit einer Durchschnittsnote von 1,84 auch hierfür eine durchaus positive Bewertung durch die befragten Bewohner vorgenommen worden ist.

Tab. 4.11b: Zufriedenheit mit dem allgemeinen Raumangebot in der Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner<sup>#</sup>

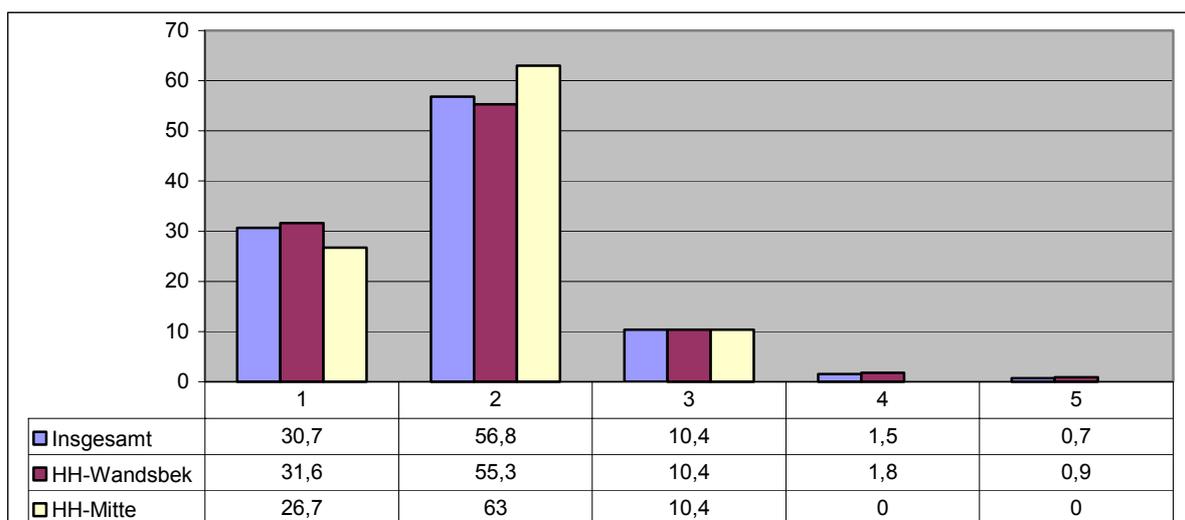
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,84	1,85	1,84
Median	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,72	0,74	0,59

Anmerkungen: <sup>#</sup>Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
\*Bewertungsskala: 1= sehr zufrieden bis 5= sehr unzufrieden

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 3.2

Abb. 4.8 verdeutlicht, dass es hier durchaus Verbesserungspotentiale gibt, auch wenn der status-quo mit 87,5% mit gut bis sehr gut bewertet worden ist. Für Wandsbek fällt die Bewertung mit der Note 1 insgesamt etwas häufiger aus. Hier sind es fast ein Drittel aller befragten Bewohner, die sehr gute Zufriedenheitswerte formulieren, in Hamburg-Mitte ist dies etwas mehr als ein Viertel.

Abb. 4.8: Zufriedenheit\* mit dem allgemeinen Raumangebot in der Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner<sup>#</sup>



Anmerkungen: <sup>#</sup>Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
\*Bewertungsskala: 1= sehr zufrieden bis 5= sehr unzufrieden

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 3.2

### Zufriedenheit mit den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung

Im Kontext mit den Alltagsabläufen sollten Aspekte wie Monotonie, Abwechslung, Wochenstrukturierung etc. bewertet werden. Wie Tabelle 4.12 zeigt, wurden auch hierfür relativ hohe Zufriedenheitswerte vergeben. Der Mittelwert liegt bei 1,99 (Wandsbek:1,96 und Hamburg-Mitte 2,07).

Tab. 4.12: Zufriedenheit\* mit den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner<sup>#</sup>

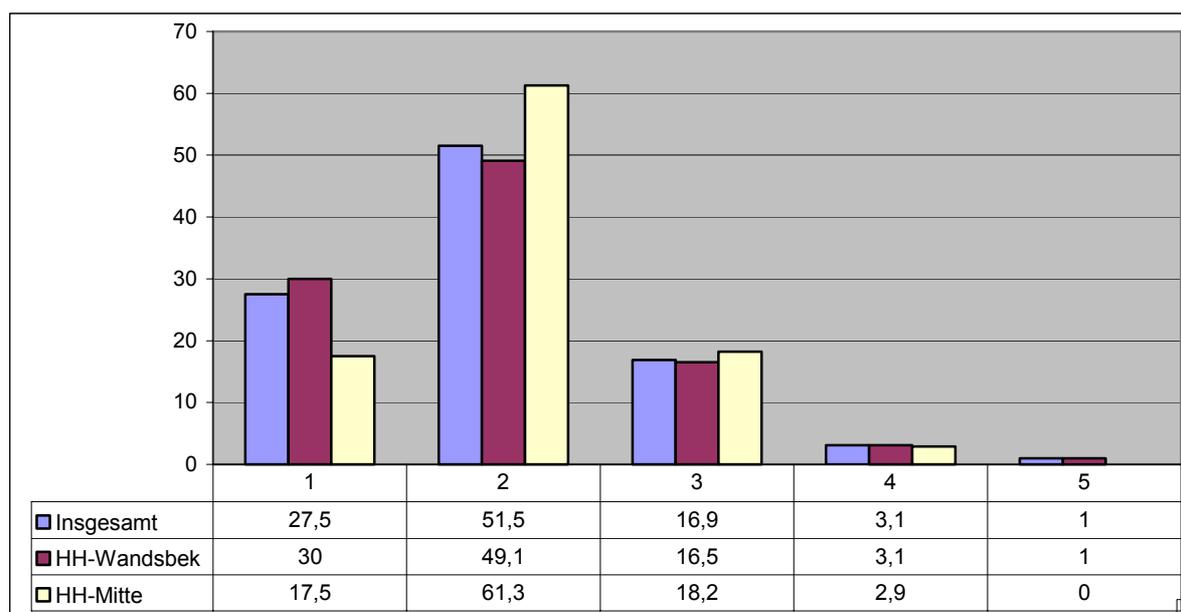
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,99	1,96	2,07
Median	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,81	0,84	0,69

Anmerkungen: <sup>#</sup>Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
\*Bewertungsskala: 1= sehr zufrieden bis 5= sehr unzufrieden

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 3.3

Die Verteilung nach den unterschiedenen Zufriedenheitsstufen, die in Abb. 4.9 wieder gegeben ist, gibt einen genaueren Einblick in die Bewertungsmuster. Weniger als ein Drittel sind sehr zufrieden, ein Achtel gibt eine befriedigende Note. Auch hier zeigt sich, dass die Zufriedenheit der befragten Bewohner in Hamburg-Mitte tendenziell etwas niedriger ausgefallen ist.

Abb. 4.9: Zufriedenheit\* mit den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner<sup>#</sup>



Anmerkungen: <sup>#</sup>Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
\*Bewertungsskala: 1= sehr zufrieden bis 5= sehr unzufrieden

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 3.3

## b.) Aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer

### Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung

Die Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung bei den besuchten Bewohnern sind auch bei den Angehörigen/Betreuern abgefragt worden. Tabelle 4.13 zeigt zunächst die grundsätzlichen Gestaltungsmöglichkeiten aus Sicht von Angehörigen/Betreuern auf. 31,3% der Befragten gaben an, dass dies *vollständig* möglich sei, 61,8% äußerten sich dahingehend, dass diese Möglichkeiten teilweise bestehen würden. Ein Anteil von 6,9% war der Auffassung, dass die Möglichkeiten nicht gegeben seien. Ein Vergleich zeigt, dass in Hamburg-Mitte die Möglichkeit der teilweisen Gestaltung etwas geringer ausgefallen ist, dafür aber sowohl die vollständige Selbstgestaltung einerseits, als auch die Unmöglichkeit der Selbstgestaltung andererseits etwas häufiger genannt worden sind. Bei einem Vergleich mit den Werten der Bewohnerbefragung fällt insbesondere auf, dass in Hamburg-Mitte für deutlich mehr Befragte kein Einfluss auf die aktuelle Zimmergestaltung artikuliert worden ist.

Tab. 4.13: Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer<sup>#</sup>

	Insgesamt		Wandsbek		Hamburg-Mitte	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Individuelle Zimmerausstattung möglich	118	31,3	86	30,5	32	33,7
Individuelle Zimmerausstattung teilweise möglich	233	61,8	177	62,8	56	58,9
Individuelle Zimmerausstattung überhaupt nicht möglich	26	6,9	19	6,7	7	7,4

Anmerkungen: <sup>#</sup>Ausgewertete Interviews Angehörige: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte 106  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 3.2

Die Zufriedenheit mit den konkreten Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung wurde von den befragten Angehörigen/Betreuern im arithmetischen Mittel mit 1,96 bewertet (vgl. Tab. 4.14, erster Block). Die Verteilung über die einzelnen Zufriedenheitsstufen, wie sie aus Abb. 4.10 (jeweils 1. bis 3. Balken) über der Notenskala zu ersehen ist, weist - im Gegensatz zu den in den Abb. 4.7 und 4.8. ausgewiesenen Zufriedenheitswerten für die befragten Bewohner – eine deutlich höhere Streuung auf. Rund 22% der Angehörigen/Betreuer hat für sich für Note 3 und schlechter entschieden.

Die Bewertung des allgemeinen Raumangebotes in der Einrichtung (vgl. Tabelle 4.14, zweiter Block und Abb. 4.10 jeweils 4. bis 6. Balken über der Notenskala) schneidet vergleichbar ab, wobei allerdings für Hamburg-Mitte gilt, dass hier eine Verschiebung

von der Note 1 zu 2 zu beobachten ist. Das allgemeine Raumangebot ist dort etwas weniger häufig mit der Note 1 bewertet worden.

Tab. 4.14: Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, dem allgemeinen Raumangebot und den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer<sup>#</sup>

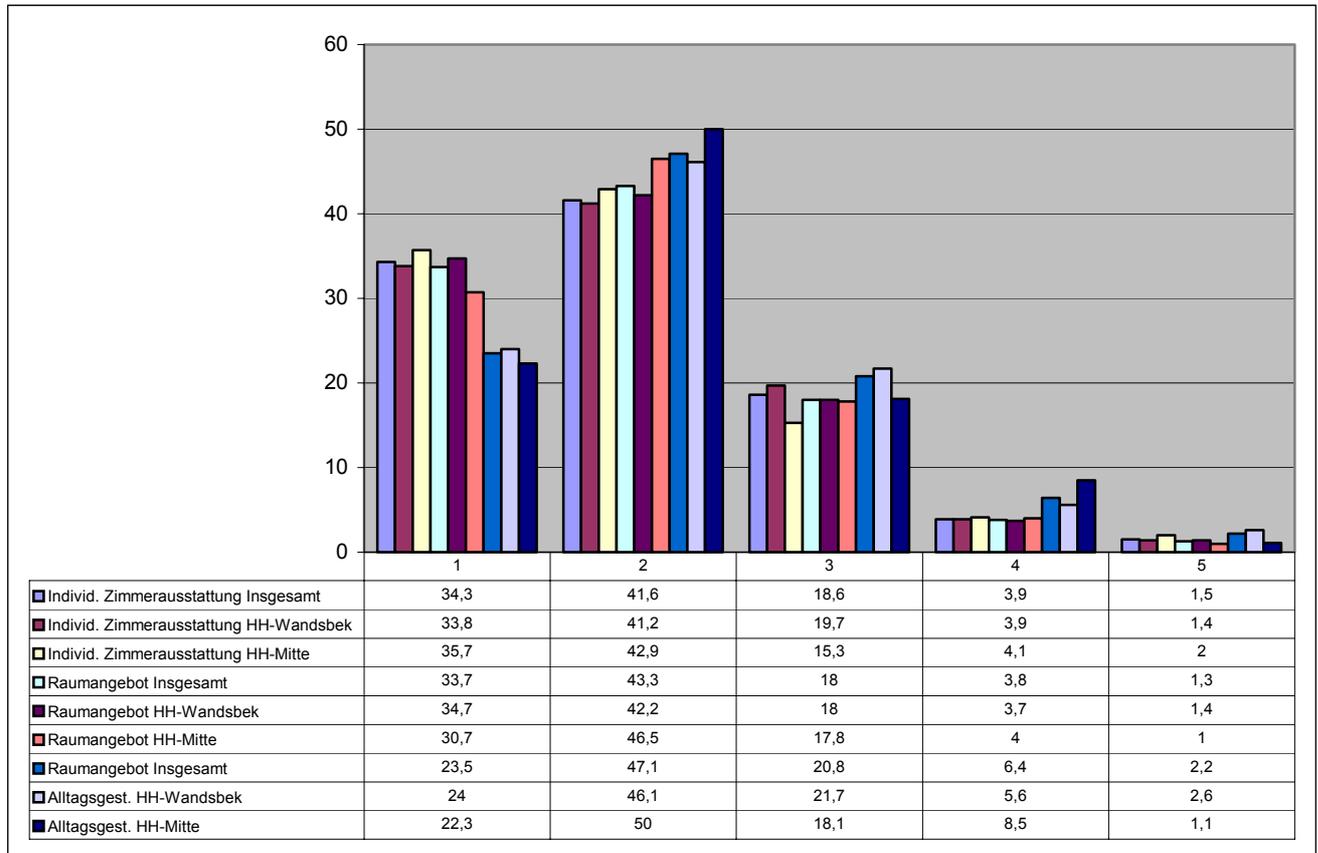
	Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung			Allgemeines Raumangebot in der Einrichtung			Alltägliche Abläufe in der Einrichtung		
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,96	1,96	1,94	1,96	1,95	1,98	2,17	2,17	2,16
Median	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,91	0,91	0,92	0,88	0,89	0,86	0,92	0,94	0,91

Anmerkungen: <sup>#</sup>Ausgewertete Interviews Angehörige: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte 106  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
\*Bewertungsskala 1= sehr zufrieden bis 5= sehr unzufrieden

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 3.3, 3.4, 3.5

Der letzte abgefragte Zufriedenheitsbereich bezieht sich auf die Bewertung der alltäglichen Abläufe in der Einrichtung. Mit einem Mittelwert von 2,17 haben sich die befragten Angehörigen/Betreuer im Vergleich zu den beiden anderen Bereichen im Durchschnitt weniger zufrieden geäußert (vgl. Tabelle 4.14, dritter Block). Die Note 2 ist der am häufigsten genannte Wert (Modalwert) und auch der Wert, der sich genau in der Mitte der Fälle befindet (Medianwert). Die Standardabweichung liegt bei 0,91. Die Bewertungen mit der Note 1 und 3 – wie aus Abb. 4.10 jeweils 4. bis 6. Balken unter der Notenskala ersichtlich - nähern sich in den prozentualen Anteilen an. Zwischen Wandsbek und Hamburg-Mitte sind keine gravierenden Unterschiede in den Bewertungsmustern erkennbar.

Abb. 4.10: Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, dem allgemeinen Raumangebot und den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer<sup>#</sup>



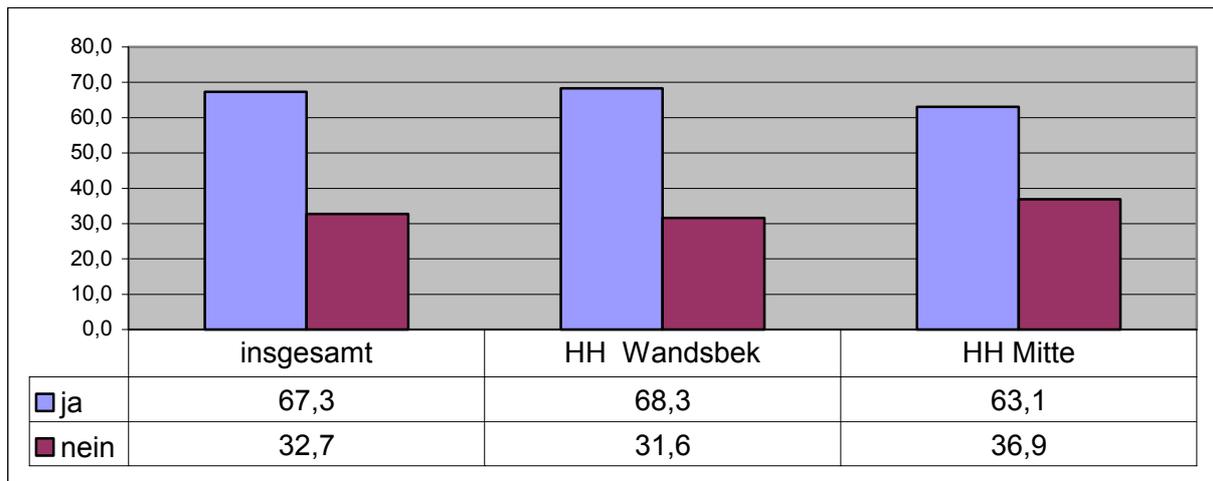
Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Angehörige: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte 106  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 3.3, 3.4, 3.5

Ein Vergleich mit den von den befragten Bewohner geäußerten Zufriedenheitswerten zeigt, dass die von den Angehörigen/Betreuer vorgenommenen Bewertungen generell ungünstiger ausgefallen sind. Die jeweiligen Werte unterschieden sich im Durchschnitt um etwa 10%.

#### 4.2.4. Pflege in der Einrichtung

##### a.) Unterstützung durch Pflegekräfte

Um die Relevanz der Angaben der Bewohner zum Themenbereich der pflegerischen Versorgung einschätzen und bewerten zu können, wurde der Frage nachgegangen, wie hoch der Anteil der interviewten Bewohner ist, der Unterstützung durch Pflegekräfte erhält. Aus der Perspektive der Bewohner selbst zeigt sich in Abb. 4.11, dass fast ein Drittel der Bewohner in Wandsbek und etwas mehr als ein Drittel in Hamburg-Mitte davon überzeugt sind, keine Unterstützung durch Pflegekräfte zu erhalten.

Abb. 4.11: Erhaltene Unterstützung durch Pflegekräfte<sup>#</sup> in %

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 4.1

In der Auskunft der Bewohner über erhaltene oder nicht erhaltene Unterstützung durch Pflegekräfte wird eine hohe Übereinstimmung mit ihren diesbezüglichen Aussagen zum Hilfebedarf (vgl. dazu Abschnitt 4.2.2., Abb. 4.3) deutlich, bei denen in Wandsbek und Hamburg-Mitte über ein Viertel in ihrer Selbsteinschätzung eine völlig selbständige Lebensführung angaben. Danach kann davon ausgegangen werden, dass Hilfebedarfe und tatsächlich geleistete Unterstützung in hohem Maße in Übereinstimmung stehen.

Wie bereits im Abschnitt 4.2.2. dargestellt, gehen auch die Angehörigen zu über einem Drittel davon aus, dass die Bewohner, die sie besuchen, zumindest unter Verwendung von Hilfsmitteln völlig selbständig sind. Diese Zahlen sind erstaunlich, wenn man bedenkt, dass es sich um Einrichtungen handelt, die sich an pflegebedürftige Menschen wenden. Ein Erklärungsgrund kann sein, dass die Antworten sowohl von Bewohnern als auch von Angehörigen die von ihnen *erlebte* Realität und weniger den Bedarf aus professioneller Sicht abbilden und sich Bedarfe und Hilfeleistungen deshalb im subjektiven Erleben adaptieren.

#### b.) Umfang und Durchführung erhaltener Hilfeleistungen

Die Zufriedenheit mit dem Umfang der erhaltenen Hilfeleistungen, die nur bei den Bewohnern abgefragt worden ist, die tatsächlich auch entsprechende Leistungen in Anspruch nehmen, bewegt sich in deren Bewertung auf einem insgesamt ‚guten‘ Niveau, wenn neben dem arithmetischen Mittel auch der Median und der Modus bei der Interpretation berücksichtigt werden. Noch deutlich bessere Werte werden bei der Durchführung der Hilfeleistungen angegeben, die insgesamt im Mittel mit 1,78 beurteilt werden.

Tab. 4.15: Zufriedenheit mit dem Umfang und der Durchführung der Hilfeleistungen aus Sicht der Bewohner<sup>#</sup>

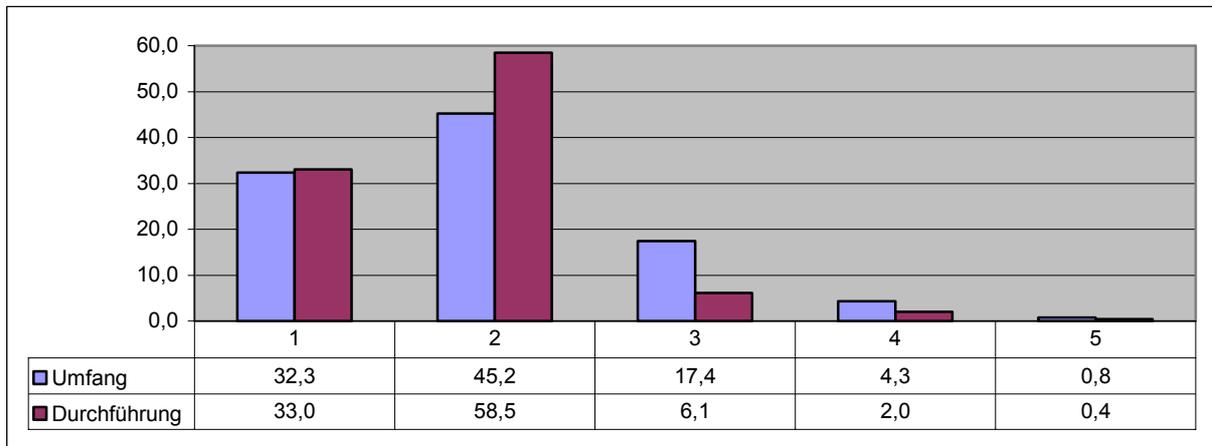
	Umfang an Hilfeleistungen der Pflegekräfte			Durchführung der Hilfeleistungen		
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,96	1,91	1,97	1,78	1,76	1,79
Median	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,86	0,87	0,79	0,68	0,70	0,58

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 4.2 und 4.3

Über die bereits zuvor erwähnten divergierenden Selbsteinschätzungen der Bewohner, die Fremdeinschätzungen der Angehörigen zur Unabhängigkeit im Lebensalltag und die Verteilung der Pflegestufen in der Grundgesamtheit hinaus (vgl. dazu Abschnitt 4.2.2.), können weitere Hinweise zu Gründen für das geringe Vorhandensein von wahrgenommenen Unterstützungsleistungen (bei nur ca. 2/3 der Bewohner) durch die Gegenüberstellung der Zufriedenheitswerte zu Umfang und Durchführung der Hilfeleistungen gewonnen werden. Mit 22,5% gaben fast ein Viertel der Bewohner an, mit den Unterstützungsangeboten teilweise bis gar nicht zufrieden zu sein. Dahingegen treffen diese Zufriedenheitswerte (von 3 bis 5) bezüglich der Durchführung der Hilfeleistungen nur bei 8,5% der Befragten zu. Die relativ hohen Unzufriedenheitswerte mit dem Umfang der Hilfeleistungen im Verhältnis zu der weitaus positiveren Bewertung der Durchführung der Unterstützungsleistungen kann als ein Hinweis auf die unzureichenden Rahmenbedingungen zur Erbringung für die - aus Sicht der Bewohner - notwendigen Hilfen angesehen werden. Aus den qualitativen Daten geht hervor, dass die Kritik am Umfang der Hilfeleistungen zum weitaus überwiegenden Teil mit den Auswirkungen unzureichender Personalbesetzungen in Verbindung gebracht wird. So wird darauf hingewiesen, dass Zeitmangel bei den Pflegekräften vorkommt, weil zu wenig Personal vorhanden ist und es daher oft zu lange dauert, bis Hilfe kommt oder dass die Ausführung der Hilfeleistungen als zu schnell beschrieben wird mit den Worten „geht zu schnell“ oder „kurz und bündig“ oder „ruck-zuck“.

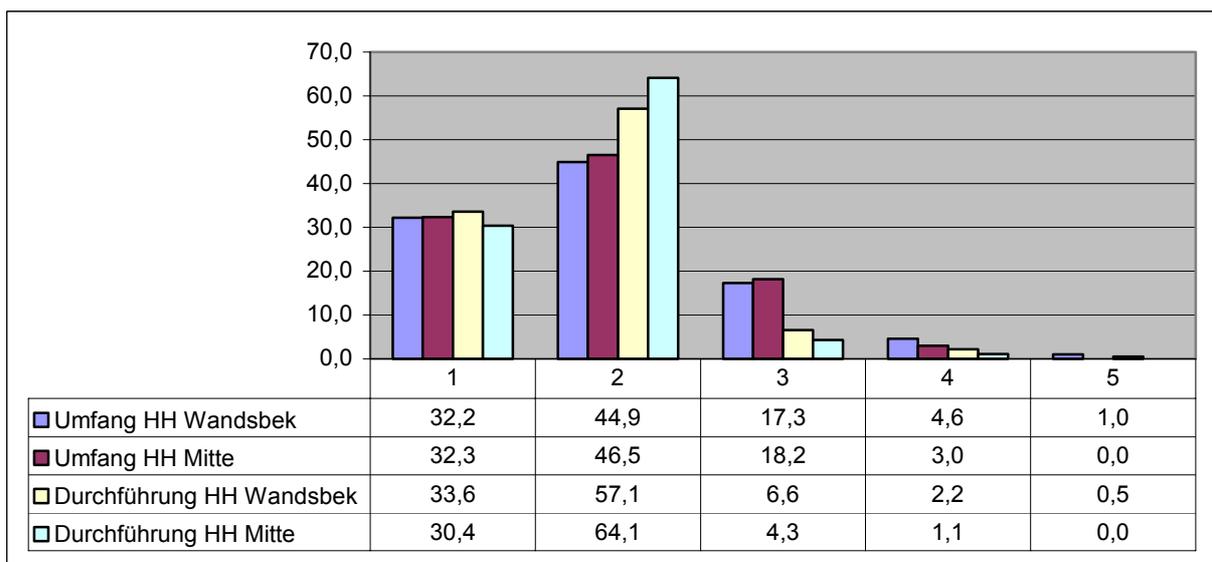
Abb. 4.12: Zufriedenheit der Bewohner mit dem Umfang und der Durchführung der Hilfeleistungen<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup>Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 4.2, 4.3

Vergleicht man die Zufriedenheitswerte zum Umfang und zur Durchführung von Hilfeleistungen, so zeigen sich mit 77,1% in Wandsbek und 78,8% in Hamburg-Mitte der befragten Bewohner in vergleichbarer Weise sehr zufrieden bis zufrieden mit dem Umfang der Unterstützung. Deutlichere Abweichungen sind bei der Bewertung der Durchführung der Hilfeleistungen zu finden, mit der 90,7% Bewohner in Wandsbek und in Hamburg-Mitte sogar 94,5% sehr zufrieden bis zufrieden sind.

Abb. 4.13: Zufriedenheit der Bewohner mit dem Umfang und der Durchführung der Hilfeleistungen in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup>Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 4.2, 4.3

Die Angehörigen wurden ebenfalls auf einer allgemeinen Ebene nach der Zufriedenheit mit den Hilfeleistungen befragt. Wie Tab. 4.16 zeigt, liegen die Werte nah an der Einschätzung der Bewohner zum Umfang der Unterstützungsleistungen (vgl. Tab. 4.17) mit einer Tendenz zu einer Bewertung auf dem Skalenniveau von 2.

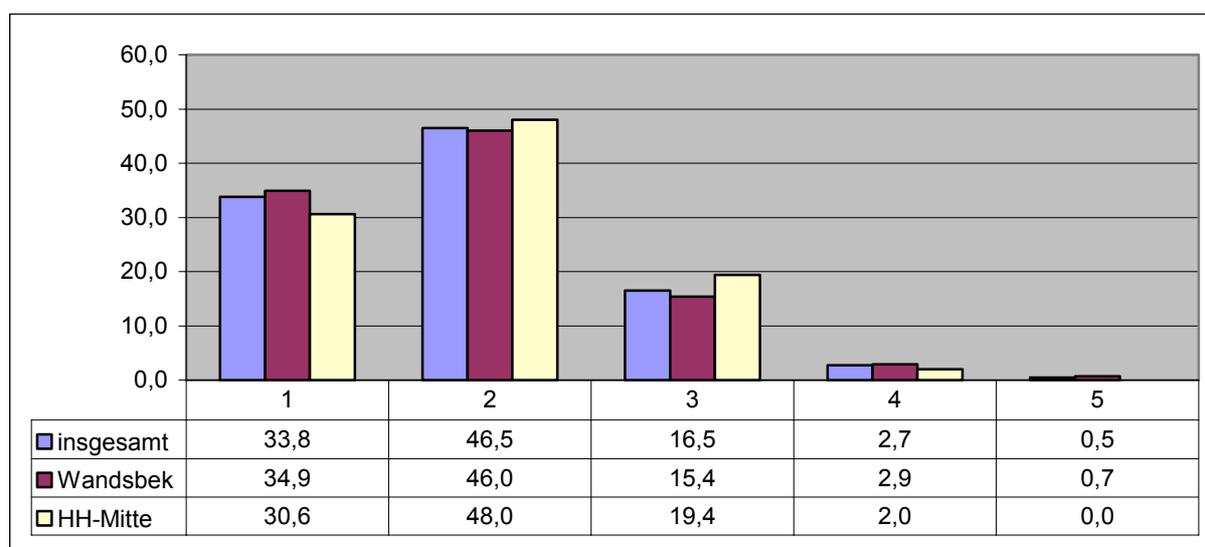
Tab. 4.16: Zufriedenheit der Angehörigen mit den Hilfeleistungen in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup>

	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,90	1,89	1,93
Median	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,81	0,82	0,76

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 4.1

Bei einer differenzierten Betrachtung der Angaben der Angehörigen zeigt sich in Abb. 4.14, dass diese zu knapp 20% eine mäßige, schlechte oder sehr schlechte Bewertung der Hilfeleistungen durch Pflegekräfte abgeben. In Wandsbek liegt der Wert der sehr guten Einschätzungen bei knapp 35%, in Hamburg-Mitte bei rund 30% etwas niedriger. Insgesamt zeichnen sich die ermittelten Zufriedenheitsmuster durch geringe Abweichungen aus.

Abb. 4.14: Zufriedenheit der Angehörigen mit den Hilfeleistungen in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 4.1

### c.) Umgangsformen der Pflegekräfte

In den Strukturangaben gab nur eine Einrichtung an, dass sie nicht über Regeln des Umgangs von Mitarbeiterinnen mit Bewohnern verfügt. Bis auf eine fehlende Angabe, bestätigten alle anderen Einrichtungen (n=33), dass bei ihnen Regelungen für die Mitarbeiter im Umgang mit Bewohnern und Angehörigen existieren.

Von den interviewten Bewohnern selbst werden die Umgangsformen der Pflegekräfte (Hamburg-Mitte 1,6; Wandsbek 1,7) außerordentlich positiv bewertet. Die Streuung ist dabei nicht auffällig hoch. Die Angehörigen zeigen bei der Bewertung der Umgangsformen der Pflegekräfte ebenfalls eine überwiegend positive, allerdings durchaus kritischere Sicht als die Bewohner. Mit einem Mittelwert von 1,8 liegen die Einschätzungen dennoch nah an denen der Bewohner.

Tab. 4.17: Zufriedenheit mit den Umgangsformen der Pflegekräfte aus Sicht der Bewohner und der Angehörigen<sup>#</sup>

	Bewohner			Angehörige		
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,66	1,66	1,64	1,78	1,80	1,74
Median	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,71	0,72	0,67	0,73	0,72	0,76

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 4.4, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 4.2

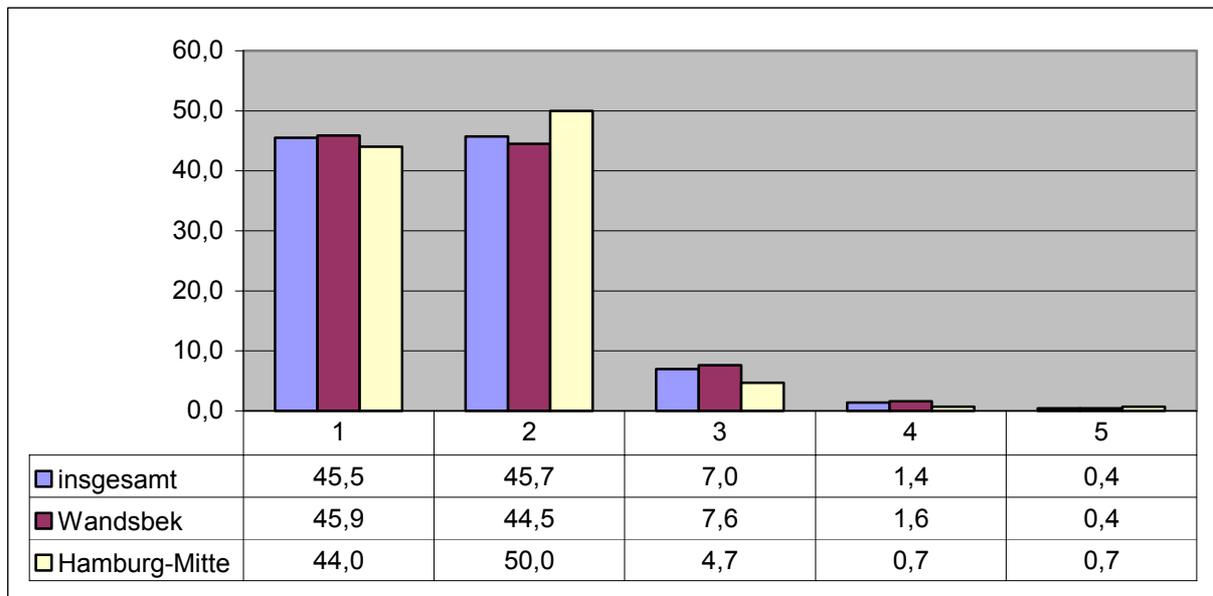
Die immer wieder genannte Kritik an den Umgangsformen der Pflegekräfte, die offensichtlich auch Gegenstand von Beschwerden sind,<sup>15</sup> scheinen angesichts der hier vorliegenden Daten eher Einzelercheinungen zu sein. Durch das methodische Vorgehen bei dieser Studie ist nicht zu rekonstruieren, in welcher Weise die Zufriedenheitswerte der Bewohner auch mit der in der Literatur hinlänglich beschriebenen<sup>16</sup> und hiermit in Zusammenhang stehenden Unzufriedenheit der Pflegekräfte selbst in Zusammenhang zu bringen ist.

<sup>15</sup> Vgl. dazu: Hirsch, R.; Kranich, M.: Gewalt gegen ältere Menschen im öffentlichen Raum. Ergebnisse der Bonner HsM-Studie. In: Zeitschrift für Gerontopsychologie & -psychiatrie, 12. Jg., 1999, S. 169-179; Buis, S.: Keine Zeit für Freundlichkeit. Hinter die Fassade eines Alten- und Pflegeheimes. Kirchhain 2000; Hirsch, R.; Kranzhoff, E.; Schiffhorst, G. (Hrsg.): Untersuchungen zur Gewalt gegen alte Menschen. Bonner HsM-Studie. Bonn 1999.

<sup>16</sup> Vgl. dazu: Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes Nordrhein-Westfalen: Stationäre Altenpflege. Personalstruktur, Arbeitsbedingungen, Arbeitszufriedenheit. Düsseldorf 2004; Hasselhorn, H.-M.; Tackenberg, P.; Müller, Bernd H.: Vorzeitiger Berufsausstieg aus der Pflege in Deutschland als zunehmendes Problem für den Gesundheitsdienst – eine Übersichtsarbeit. In: Gesundheitswesen, 65. Jg., 2003, S. 40-46.; Zellhuber, B.: Altenpflege, ein Beruf in der Krise? 2003. Diss. Online Ressource Deutsche Bibliothek: deposit.ddb.de/cgi-bin/dokserv?idn=90224834.

Vergleicht man die Angaben der Bewohner bezirksbezogen, so wird eine geringfügig höhere positive Einschätzung in Hamburg-Mitte gegenüber Wandsbek deutlich. Während in Hamburg-Mitte 94% die Umgangsformen als gut bis sehr gut einstufen, liegen diese Werte in Wandsbek bei 90,4%.

Abb. 4.15: Zufriedenheitswerte von Bewohnern mit den Umgangsformen der Pflegekräfte<sup>#</sup> in %

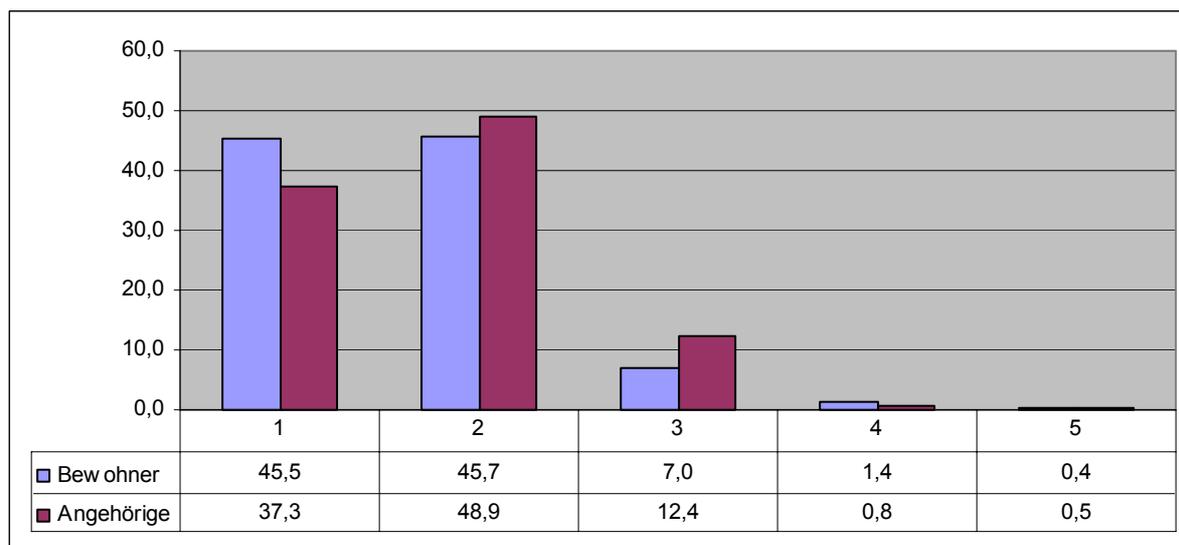


Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 4.4

Vergleicht man die Angaben der Bewohner mit denen der Angehörigen, wird in Abb. 4.16 deutlich, dass 8,8% der Bewohner mäßig, schlecht oder sehr schlecht mit den Umgangsformen des Personals zufrieden sind. Bei den Angehörigen trifft dies mit 13,7% immerhin für etwas mehr als ein Achtel der Befragten zu. Darüber hinaus ist der Anteil der Bewohner, die sehr zufrieden sind, mit knapp 45,5% um rund 9% höher als der der Angehörigen mit 37,3%. Inwieweit die kritischere Einschätzung der Angehörigen auch Ausdruck einer unrealistischen Anspruchshaltung oder eines Dilemmas ist, das aus dem Widerspruch zwischen der moralischen Verpflichtung, Pflegebedürftigkeit innerhalb des Familiensystems selbst zu bewältigen und dem Heimaufenthalt eines Familienmitgliedes resultieren kann,<sup>17</sup> kann im Rahmen der vorliegenden Studie nicht geklärt werden.

<sup>17</sup> Vgl. dazu: Roth, G.: Qualitätsmängel und Regelungsdefizite der Qualitätssicherung in der ambulanten Pflege - Nationale und internationale Forschungsergebnisse. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Band 226. Kohlhammer Stuttgart 2001.

Abb. 4.16: Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen mit den Umgangsformen der Pflegekräfte<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 4.4, Angehörigen-/Betreuerbefragung 4.2

**d.) Verfügbarkeit von Hilfsmitteln**

Die Ergebnisse der Befragungen der Bewohner und der Angehörigen weisen relativ hohe Zufriedenheitswerte bei der Einschätzung der Verfügbarkeit von Hilfsmitteln (Pflegebett, Rollstuhl, Anti-Dekubitus-Matratze, etc.) aus. Die Mittelwerte liegen auf der verwendeten Bewertungsskala bezirksbezogen zwischen bei 1,65 und 1,79. Auch der Vergleich der Einschätzungen von Bewohnern und Angehörigen weist keine bedeutsamen Abweichungen auf.

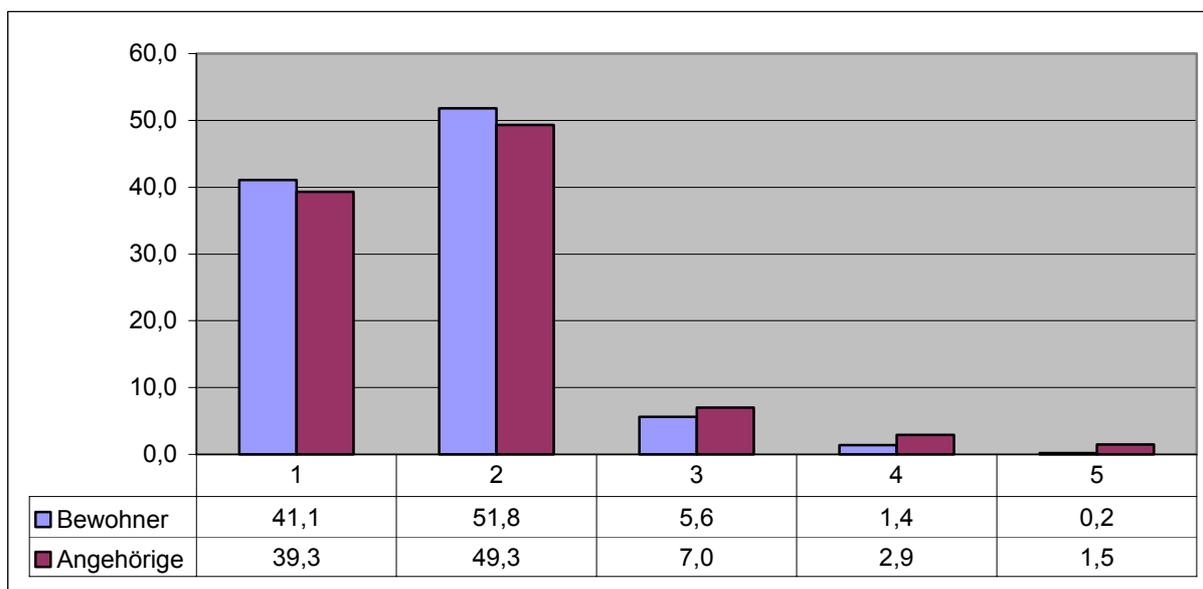
Tab. 4.18: Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit von Hilfsmitteln aus Sicht der Bewohner und der Angehörigen<sup>#</sup>

	Bewohner			Angehörige		
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,68	1,65	1,79	1,78	1,78	1,78
Median	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,65	0,67	0,63	0,82	0,81	0,84

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 4.4, Angehörigen-/Betreuerbefragung 4.3

Die differenzierten Zufriedenheitswerte in Abb. 4.17 zeigen, dass die Bewohner zu knapp 93 % zufrieden bis sehr zufrieden sind, während dies für die Angehörigen zu knapp 89% zutrifft.

Abb. 4.17: Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen mit der Verfügbarkeit von Hilfsmitteln<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup>Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 4.5, Angehörigen-/Betreuer-  
 befragung Frage 4.3

Die Daten geben allerdings keinen Hinweis darauf, inwieweit die Einschätzungen von dem jeweiligen Grad an Informiertheit der Befragten beeinflusst sind. Insofern kann davon ausgegangen werden, dass mangelnde Kenntnisse über adäquate Hilfsmittel auch die Bewertung der Verfügbarkeit beeinflusst haben könnten.

### e.) Ansprechpartner in der Einrichtung

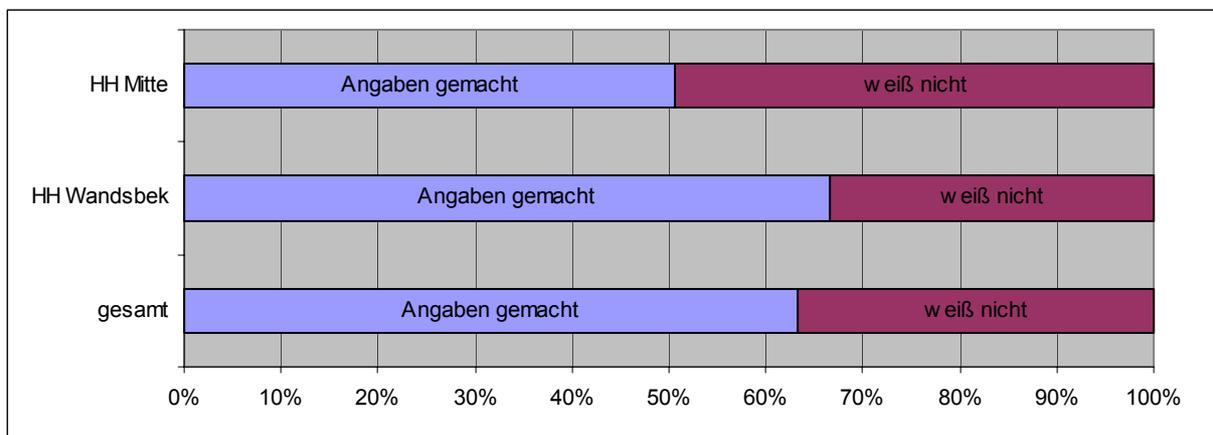
In der pflegfachlichen Literatur wird in den letzten Jahren vermehrt darauf hingewiesen, dass ein Bezugspflegesystem oder auch Primary Nursing als eine wesentliche Voraussetzung für eine „patientenorientere“ Pflege anzusehen ist.<sup>18</sup> Im Rahmen des ZuBA-Projektes ist deshalb der Frage nachgegangen worden, inwieweit die Sicht der untersuchten Einrichtungen bezüglich ihres Pflegeorganisationssystems in Übereinstimmung steht mit der subjektiven Wahrnehmung und Bewertung der Bewohner selbst. In der Strukturdatenerhebung wurde nicht explizit nach dem Pflegeorganisationssystem Bereichs-, Gruppen- oder Bezugspersonenpflege gefragt, da zu vermuten war, dass das Antwortverhalten sich an den Anforderungen der Richtlinien zu Qualitätsprüfungen, wie sie vom MDK verwendet werden, ausrichten würde und danach in allen Einrichtun-

<sup>18</sup> Vgl. dazu: Büssing, A.; Glaser, J. (Hrsg.): Dienstleistungsqualität und Qualität des Arbeitslebens im Krankenhaus. Göttingen 2003; Büssing, A.; Giesenbauer, B.; Glaser, J.; Höge, T.: Ambulante Pflege: Arbeitsorganisation, Anforderungen und Belastungen. Eine Pilotstudie mit Erfahrungsberichten. Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Fb902. Dortmund, Berlin 2000.

gen Bezugspersonenpflege vorherrschen würde. Vielmehr haben wir uns indirekt dieser Frage zugewendet, indem nach der für die einzelnen Schritte im Pflegeprozess zuständigen Person gefragt wurde. Dabei gehen wir davon aus, dass in dem Maße, in dem bewohnerbezogen alle Schritte des Pflegeprozesses von einer zuständigen Pflegekraft verantwortet werden, sich eine Bezugspersonenpflege realisieren kann.

In den Strukturdaten zeigt sich, dass alle Einrichtungen, die hier Angaben gemacht haben, Pflegebedarfe der Bewohner aus den unterschiedlichen Informationsquellen ermitteln, was als pflegfachlich korrekte Vorgehensweise angesehen werden kann. Bei der Frage nach der zuständigen Person für die Erstellung der Pflegeplanung geben die Einrichtungen zu 21% die Pflegedienstleitung, zu 38% die Wohnbereichsleitung, zu 56% eine zuständige Gruppe von Pflegekräften und zu 71% eine zuständige Pflegekraft an. Auch wenn die letztgenannte als Indiz für ein Bezugspersonensystem gesehen werden kann, machen die Mehrfachangaben, die hier bei der schriftlichen Verfassung der Pflegeplanung gemacht wurden deutlich, dass eindeutige Zuständigkeiten noch nicht in allen Einrichtungen festgelegt worden sind. Dieser Eindruck wird durch die Ergebnisse der Befragung der Bewohner untermauert.

Abb. 4.18: Antwortverhalten bei der Frage nach der Anzahl der unmittelbaren Ansprechpartner in der Pflege<sup>#</sup>



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 4.6

Die Auswertungsergebnisse in Abb. 4.18 verdeutlichen, dass ein hoher Anteil der Bewohner auf die Frage nach der Anzahl der Pflegekräfte, die ihre unmittelbaren Ansprechpartner sind, keine Angaben machen konnte. Der prozentuale Anteil der von den Bewohner nicht zu beantwortenden Frage liegt in Wandsbek mit einem Drittel (33,3%) der Befragten deutlich unter dem Anteil von fast der Hälfte der Befragten in Hamburg-Mitte (49,4%).

Diejenigen Bewohner, die Angaben zur Anzahl ihrer unmittelbaren Ansprechpartner machen konnten, geben im Mittel 3,6 Pflegekräfte an, die größte Gruppe (23%) gibt drei Personen an. Dabei zeigen sich in Wandsbek und Hamburg-Mitte allerdings sehr unterschiedliche Verteilungen. Während der größte Anteil der Angaben in Wandsbek bei 3 Ansprechpartnern lag, liegt dieser Wert in Hamburg-Mitte bei einer Person (vgl. Tab. 4.19). Hier sehen immerhin ein Fünftel der Bewohner eine Person als primäre Bezugsperson. Die geringen Anteile der Bewohner, die mehr als 5 Mitarbeiter als Ansprechpartner angegeben haben, weist darauf hin, dass ein großer Anteil der Bewohner, die zu dieser Frage Angaben gemacht haben, einen für sie überschaubaren Personenkreis als ihre Bezugsperson erfahren.

Tab. 4.19: Anzahl der unmittelbaren Ansprechpartner in der Pflege für die Bewohner in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup> in %

Anzahl der unmittelbaren Ansprechpartner	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
1	18,1	17,7	20,9
2	17,5	17,7	16,3
3	22,5	23,5	16,3
4	15,6	15,2	18,6
5	9,7	10,5	4,7
6	5,0	4,7	7,0
7	2,8	2,7	2,3
8	3,8	3,6	4,7
9	2,2	1,8	4,7
10	2,2	1,8	4,7
11	0,3	0,4	0
12	0,3	0,4	0

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 4.6

Aus den Daten lässt sich ableiten, dass bereits in knapp einem Fünftel der untersuchten Einrichtungen ein Organisationssystem in der Pflege umgesetzt worden ist, das in seiner Bezugspersonenorientierung auch bei den Bewohnern Wirkung zeigt. Dieses überaus erfreuliche Ergebnis könnte im Sinne eines „best-practise-Ansatzes“ für einen einrichtungsübergreifenden Entwicklungsprozess nutzbar gemacht werden.

#### 4.2.5 Verpflegung in der Einrichtung

Wie grundsätzlich aus Zufriedenheitsuntersuchungen im Bereich der gesundheitlichen Versorgung bekannt ist,<sup>19</sup> wird eine kritische Bewertung der Nutzer besonders bei den

<sup>19</sup> Vgl. dazu: Ruprecht, T.: Patientenerfahrungen als Qualitätsindikator - das Picker-Modell. In: Satzinger, W.; Trojan, A.; Kellermann-Mühlhoff, P. (Hrsg.): Patientenbefragungen in Krankenhäusern. Konzepte, Methoden, Erfahrungen. St. Augustin 2001, S. 181-194.

Themenbereichen ausgesprochen, bei denen ein relativ guter Kenntnisstand der Befragten vorhanden ist. Hierbei handelt es sich in erster Linie um die Bereiche der Ernährung und der Hauswirtschaft.

In der vorliegenden Studie wurden aus Gründen der Trennschärfe und differenzierten Auswertungsmöglichkeiten die Themenbereiche Essen und Verpflegung getrennt voneinander erhoben. So sollte gewährleistet werden, dass einerseits die Mahlzeiten und damit die routinemäßige Nahrungsaufnahme Berücksichtigung finden, andererseits sollte mit dem Hinweis auf die Verpflegung auch das Gesamtangebot wie u.a. die Möglichkeit, Getränke oder auch Obst jederzeit verfügbar zu haben, untersucht werden.

Entgegen der zu vermutenden negativeren Bewertung von Essen und Verpflegung im Vergleich zu anderen Items zeigt Tab. 4.20, dass bei den Bewohnern insgesamt ein Zufriedenheitsniveau um einen Mittelwert von 2,06 bei der Essensversorgung und bei der Verpflegung von 1,81 ermittelt werden konnte.

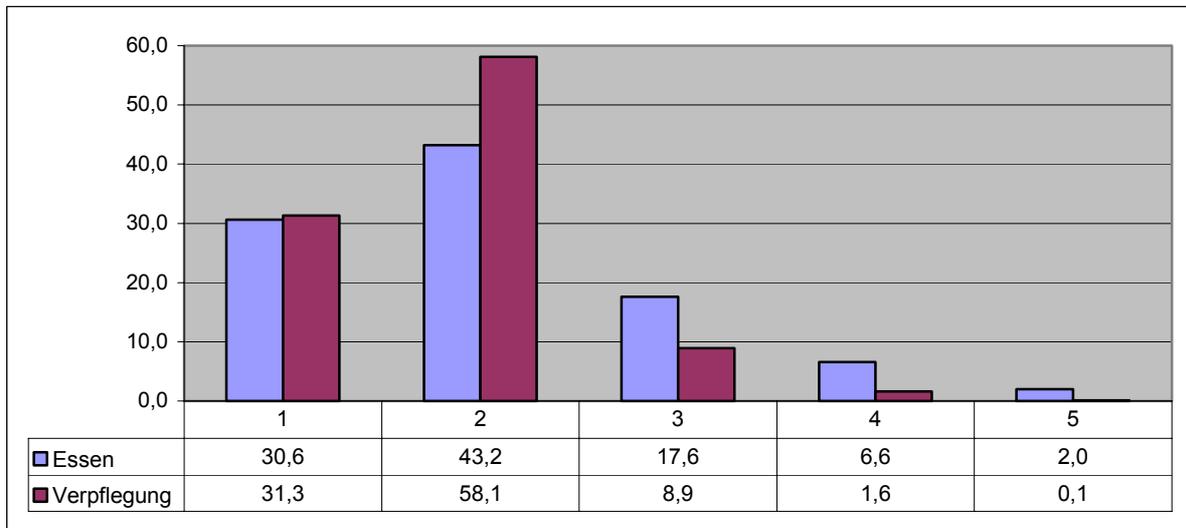
Tab. 4.20: Zufriedenheit von Bewohnern mit der Qualität des Essens und dem Verpflegungsangebot in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup>

	Qualität des Essen			Verpflegung		
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	2,06	2,06	2,07	1,81	1,81	1,81
Median	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,96	0,95	1,02	0,67	0,65	0,71

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 5.1

Wirft man einen Blick auf die Zufriedenheitswerte im Einzelnen (vgl. Abb. 4.19), dann zeigt sich, dass die Verpflegung insgesamt von fast 90% der interviewten Bewohner als gut bis sehr gut bewertet worden ist, beim Essen trifft dies auf rund 73% der Bewohner zu. Mit dem Essen sind im Vergleich zur Verpflegung mit 18% knapp doppelt so viele Bewohner mäßig zufrieden. Unzufrieden bis sehr unzufrieden mit dem Essen sind mit 9% beinahe vier Mal so viele Bewohner wie mit der Verpflegung mit knapp 2%.

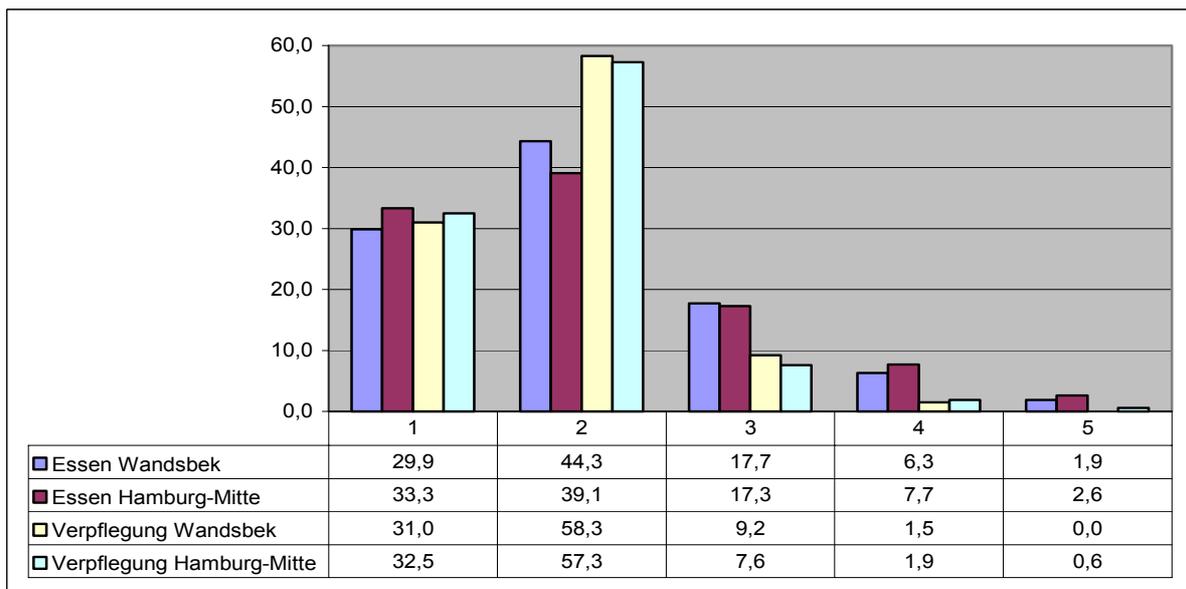
Abb. 4.19: Zufriedenheitswerte von Bewohnern mit der Qualität des Essens und dem Verpflegungsangebot<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 5.2

Die bezirksspezifische Auswertung der Zufriedenheitswerte in Abb. 4.20 verdeutlicht die geringen Unterschiede in den Kurvenverläufen in Wandsbek und Hamburg-Mitte. Die größte Abweichung zeigt sich mit nur 5% bei der zufriedenen Einschätzung (2) mit dem Essen, alle anderen Unterschiedswerte liegen zwischen 1-3%.

Abb. 4.20: Zufriedenheitswerte der Bewohner mit dem Essen und dem Verpflegungsangebot in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 5.1, 5.2

Wie Tab. 4.21 zeigt, haben die befragten Angehörigen das Verpflegungsangebot für die Bewohner im Mittel mit 2,03 als gut bewertet. Mäßig zufrieden, unzufrieden und sehr unzufrieden sind anteilig über doppelt so viele Angehörige (24,3%) wie Bewohner (10,6%).

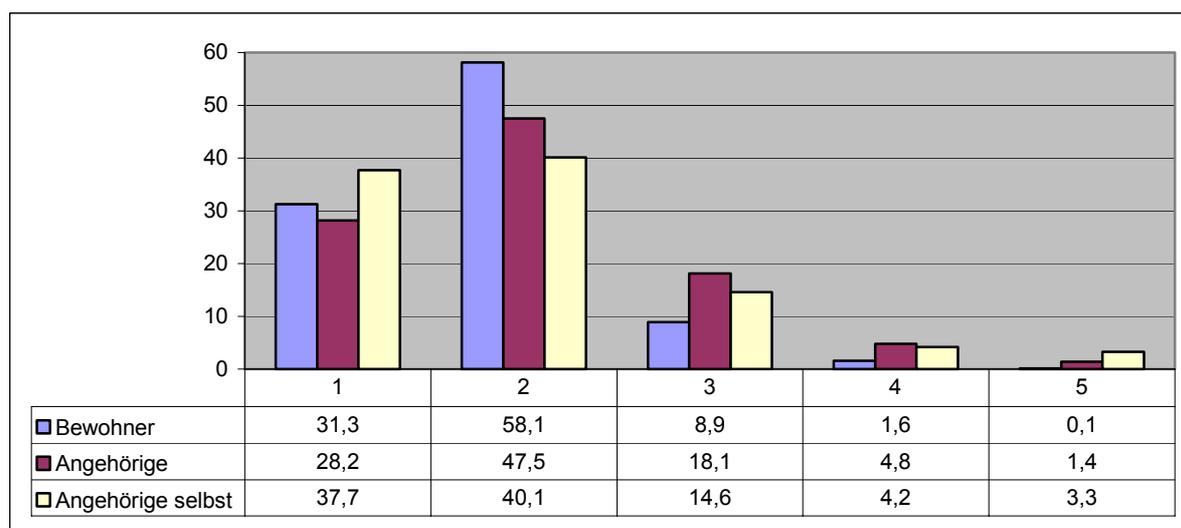
Tab. 4.21: Zufriedenheit der Angehörigen mit der Verpflegung der Bewohner und der Besucher in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup>

	Verpflegung für Bewohner			Verpflegung für Besucher		
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	2,03	2,02	2,07	1,95	1,97	1,91
Median	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
Standardabweichung	0,89	0,89	0,86	0,99	0,97	1,07

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragen 5.1, 5.2

Um auch eine Bewertung des Verpflegungsangebotes, dass die Einrichtung an die Angehörigen selbst richtet, bewerten zu können, wurde in der Studie auch explizit danach gefragt, wie diese Personengruppe das Verpflegungsangebot einschätzt. Die Hypothese, die hinter dieser Frage stand war, dass die überwiegend noch gering ausgeprägte Einbeziehung von Angehörigen sich deutlich negativ auf deren Einschätzung der Verpflegungsangebote auswirkt (vgl. Abb. 4.21).

Abb. 4.21: Zufriedenheitswerte von Bewohnern mit ihrem Verpflegungsangebot, der Angehörigen mit dem Verpflegungsangebot für die Bewohner und für sich selbst<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 5.2, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragen 5.1 und 5.2

Die Daten zeigen allerdings, dass sich nur knapp 22% der befragten Angehörigen mäßig zufrieden, unzufrieden bis sehr unzufrieden geäußert haben. Dieses Ergebnis kann als ein Hinweis dahingehend interpretiert werden, dass die Berücksichtigung von Angehörigen in den Einrichtungen der pflegerischen Versorgung zumindest bei der Frage der Verpflegung weitaus ausgeprägter ist, als dies zu vermuten war.

#### 4.2.6 Sauberkeit und Hygiene sowie Wäscheversorgung in der Einrichtung

##### a.) Sauberkeit und Hygiene

Da die Bewertungsmöglichkeiten von Bewohner und Angehörigen im Hinblick auf die Sauberkeit in den untersuchten Einrichtungen - wie schon bei der Verpflegung - als sehr hoch einzuschätzen sind, war auch hier ein geringer Anteil an hohen Zufriedenheitswerten zu erwarten. Wie Tab. 4.22 zeigt, fielen mit einer durchschnittlichen Bewertung um 2,0 (Mittelwert Bewohner insgesamt 1,9; Mittelwert Angehörige insgesamt 2,0) die Zufriedenheitswerte aber auch hier erfreulich positiv aus. Die Ergebnisse weichen auch nur geringfügig zwischen Wandsbek und Hamburg-Mitte ab.

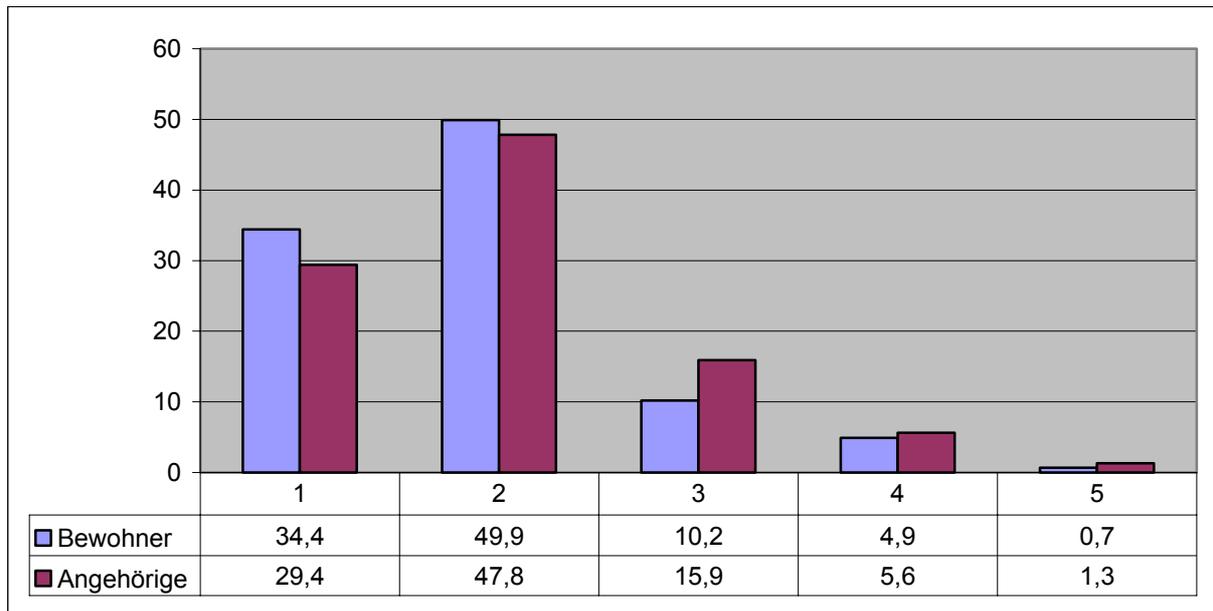
Tab. 4.22: Zufriedenheit der Bewohner und der Angehörigen mit der Sauberkeit und Hygiene in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup>

	Bewohner			Angehörige		
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,88	1,90	1,78	2,02	1,98	2,13
Median	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,83	0,86	0,70	0,89	0,88	0,92

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 6.1, Angehörigen-/Betreuerbefragung 6.1

Wie beim Verpflegungsangebot, haben die befragten Angehörigen auch bei der Einschätzung der Sauberkeit eine kritischere Haltung als die Bewohner artikuliert, allerdings liegen die Werte - mit Ausnahme in Hamburg-Mitte - sehr nahe beieinander. Abb. 4.22 verdeutlicht, dass die Angehörigen mit einem Anteil von 77% eine hohe bis sehr hohe Zufriedenheit aufweisen und damit 7% unter den Werten der Bewohner bei diesen Angaben liegen. Mit etwa 7% der Angehörigen und 6% der Bewohner, die unzufrieden oder sehr unzufrieden mit der Sauberkeit in der Einrichtung sind, liegen diese Einschätzungen in den beiden befragten Gruppen nicht weit auseinander.

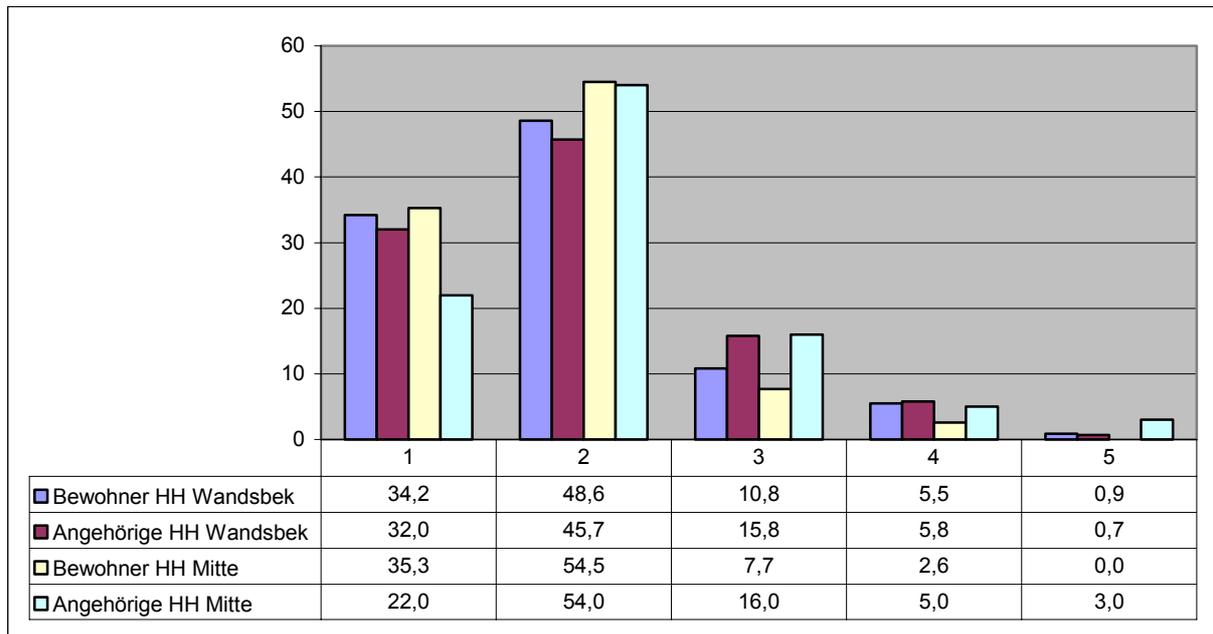
Abb. 4.22: Zufriedenheitswerte von Bewohnern und Angehörigen mit der Sauberkeit und Hygiene<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 6.1 Angehörigen-/Betreuerbefragung 6.1

Die in Tab 4.22 augenfälligen Abweichungen der Einschätzung von Bewohnern und Angehörigen in Hamburg-Mitte veranlasste eine bezirksbezogene Binnensicht auf die Zufriedenheitswerte. Abb. 4.23 verdeutlicht, dass die Unterschiede zwischen den zufriedenen Bewohnern und Angehörigen in Hamburg-Mitte aus der deutlichen Diskrepanz bei den sehr guten Bewertungen (35% Bewohner gegenüber 22% Angehörigen), dem doppelt so hohen Anteil mäßig zufriedener Bewohner gegenüber den Angehörigen in Hamburg-Mitte (Bewohner 16%, Angehörige 8%) und einem im Vergleich sehr geringen Anteil an unzufriedenen und sehr unzufriedenen Bewohnern (knapp 3% Bewohner gegenüber 8% Angehörigen) resultieren. Diese Werte liegen in Wandsbek näher beieinander.

Abb. 4.23: Zufriedenheitswerte von Bewohnern und Angehörigen mit der Sauberkeit in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 6.1, Angehörigen-/Betreuerbefragung 6.1

## b.) Wäscheversorgung

Eine der in der Fachliteratur immer wieder genannten Schwierigkeiten besteht bei der Wäscheversorgung der Bewohner in Altenpflegeheimen darin, dass die Reinigung durch die Einrichtung oder ein externes Unternehmen zu Schäden an der Wäsche oder zum Verlust führt.<sup>20</sup> Demgegenüber weisen die in dieser Studie ermittelten Mittelwerte, wie sie in Tab. 4.23 zusammengestellt sind, in Wandsbek und Hamburg-Mitte bei den Bewohnern und Angehörigen mit Bewertungen um 2 durchgehend ‚gute‘ Beurteilungen der Wäscheversorgung auf<sup>21</sup>.

<sup>20</sup> Vgl. dazu diverse Berichte der Heimaufsichten: Miteinander, damit es allen besser geht, Erfahrungen aus dem landesweiten Projekt „Aufbau von Angehörigengruppen in der stationären Altenpflege“. In: [http://landesregierung.schleswig-holstein.de/coremedia/generator/Aktueller\\_20Bestand/MSGF/Information/PDF/Handreichung\\_20\\_22Miteinander\\_2C\\_20damit\\_20es\\_20allen\\_20besser\\_20geht\\_22,property=pdf](http://landesregierung.schleswig-holstein.de/coremedia/generator/Aktueller_20Bestand/MSGF/Information/PDF/Handreichung_20_22Miteinander_2C_20damit_20es_20allen_20besser_20geht_22,property=pdf).

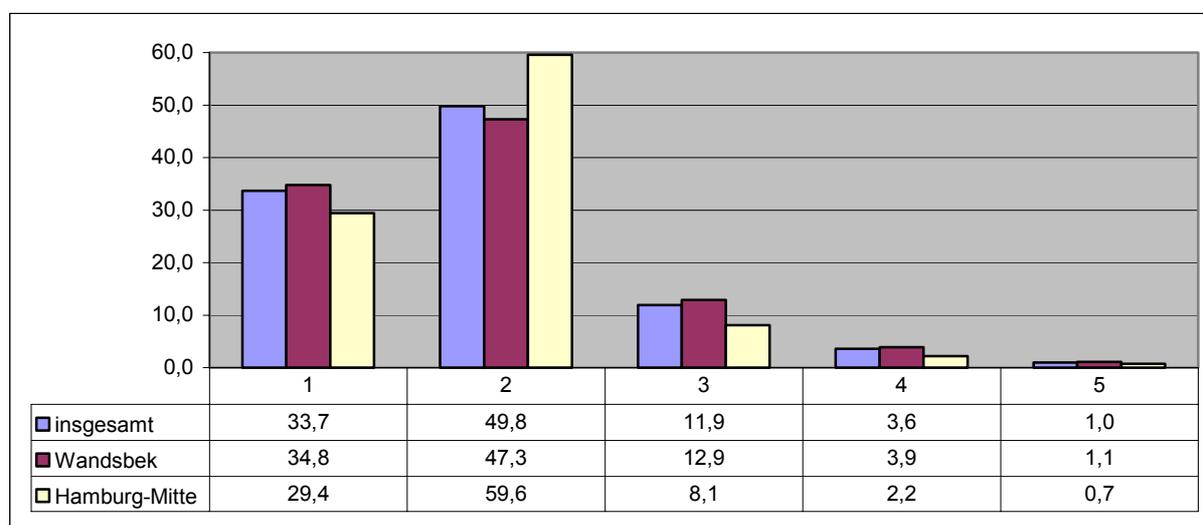
<sup>21</sup> Vgl. dazu: Albrecht, P.-G.: Leben im Altenheim. Zur Zufriedenheit Magdeburger Heimbewohnerinnen mit ihrer Lebenssituation. Frankfurt am Main 1997, S. 118.

Tab. 4.23: Zufriedenheit der Bewohner und der Angehörigen mit der Wäscheversorgung in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup>

	Bewohner			Angehörige		
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,89	1,90	1,85	2,10	2,15	1,98
Median	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,83	0,85	0,72	1,05	1,10	0,87

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 6.2, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 6.2

In der Differenzierung der Zufriedenheitswerte zeigen sich in Abb. 4.24 positivere Ergebnisse für Hamburg-Mitte. Dort sind die befragten Bewohner insgesamt zu 11% gegenüber 18% in Wandsbek nur teilweise bis überhaupt nicht mit der Wäscheversorgung zufrieden.

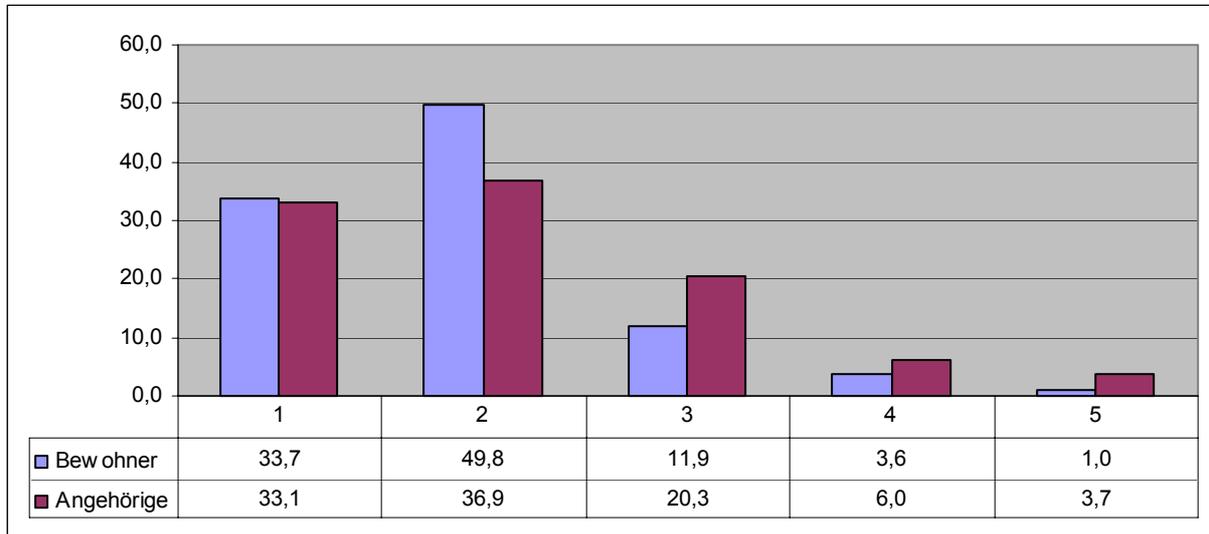
Abb. 4.24: Zufriedenheitswerte von Bewohnern mit der Wäscheversorgung in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup> in %

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 6.2, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 6.2

Da es häufig die Angehörigen sind, die sich mit Problemen im Zusammenhang mit der Wäsche der Bewohner beschäftigen müssen ist es auch nicht verwunderlich, dass dieser Personenkreis sich im Vergleich zu den Bewohnern häufiger kritisch hinsichtlich der Wäscheversorgung geäußert hat. Gegenüber 16,5% der teilweise, nicht oder überhaupt

nicht zufriedenen Bewohner, macht dieser Anteil bei den Angehörigen mit 30% fast ein Drittel der befragten Angehörigen insgesamt aus.

Abb. 4.25: Zufriedenheitswerte von Bewohnern und Angehörigen mit der Wäscheversorgung<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 6.2, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 6.2

#### 4.2.7. Soziale Kontakte in der Einrichtung

Die Bewohner sind des Weiteren gefragt worden, mit welchen Menschen sie persönliche Kontakte haben und wie häufig diese stattfinden. Entgegen der weit verbreiteten Annahme, dass insbesondere die Menschen ein Altenpflegeheim bewohnen, die über den Heimeintritt soziale Kontakte verlieren,<sup>22</sup> stehen die befragten Bewohner in den untersuchten Einrichtungen (vgl. Tab. 4.24) immerhin zu fast 90% in einer engen Verbindung zu Angehörigen und/oder Freunden. Die vorherrschende Vorstellung, dass Kontaktmöglichkeiten bei älteren Menschen kaum noch vorhanden sind, kann durch die vorliegenden Ergebnisse nicht bestätigt werden. Mit 45% sind persönliche Kontakte zu Bekannten vorhanden, Seelsorger wurden von 13% der Bewohner als Sozialkontakte angegeben und 15% gaben weitere Personen an wie z.B. die frühere Putzfrau oder die Tochter der verstorbenen Freundin. Besonders hervorstechend ist der Anteil von über 60% der Bewohner, die angaben, auch persönliche Kontakte zu Mitbewohnern zu haben. Diese Ergebnisse bestätigen die auch in der Fachliteratur auffindbaren Erkenntnisse über die Sozialkontakte der Bewohner innerhalb der Altenpflegeheime selbst. So wird z.B. im „Vierten Bericht zur Lage der älteren Generation“ sogar von 70% der Be-

<sup>22</sup> Vgl. dazu: Prahl, H-W.; Schroeter, K.: Soziologie des Alterns. Paderborn, München, Wien, Zürich 1996.

wohner gesprochen, die innerhalb der Wohnbereiche Kontakte zu anderen Bewohnern haben.<sup>23</sup> In anderen Veröffentlichungen wird ausgesagt, dass nur 10% der Bewohner von Altenpflegeheimen selten oder nie Kontakte zu andern Mitmenschen haben.<sup>24</sup> Da Fragen zur Qualität dieser Kontakte nicht gestellt wurden, ist an dieser Stelle eine diesbezügliche Interpretation auch nicht möglich.

Tab. 4.24: Bewohner mit sozialen Kontakten zu verschiedenen Personen<sup>#</sup> (absolut und in %)

	Angehörige/ Freunde		Bekannte		Mitbewohner		Seelsorger		sonstiges	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Insgesamt	749	87,9	338	45,2	469	62,6	98	13,1	113	15,1
Täglich	103	17,9	15	5,2	354	88,7	0	0,0	2	2,0
Wöchentlich	309	53,6	84	28,9	13	3,3	13	15,1	24	24,0
alle 2 Wochen	47	8,2	22	7,6	1	0,3	30	34,9	14	14,0
Monatlich	42	7,3	43	14,8	0	0,0	24	27,9	18	18,0
Gelegentlich	49	8,5	117	40,2	31	7,8	13	15,1	35	35,0
bei Bedarf	1	0	2	0,7	0	0,0	3	3,5	1	1,0
alle 2 Monate und mehr	25	4,3	8	2,7	0	0,0	3	3,5	6	6,0

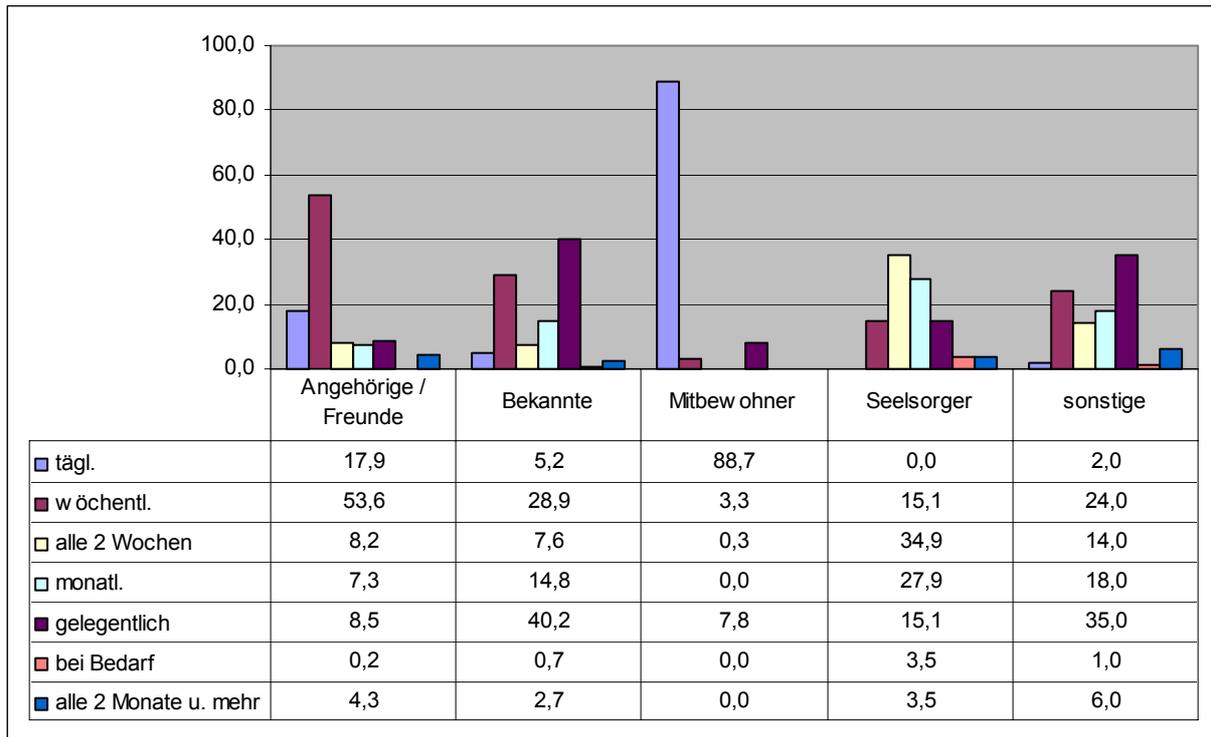
Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 7.1

In der Verteilung der Häufigkeit von persönlichen Sozialkontakten (vgl. Abb. 4.26) zeigt sich, sicherlich auch bedingt durch die räumliche Nähe eine starke Intensität zu den Mitbewohnern, zu denen zu knapp 90% täglicher Kontakt besteht. Kontakte zu Angehörigen und/oder Freunden bestehen überwiegend wöchentlich. Bekannte sind am häufigsten mit gelegentlichen Kontakten verbunden, Verbindungen zu Seelsorgern werden von den meisten Bewohnern alle zwei bis vier Wochen aufgenommen. Die Bewohner haben mit Angehörigen und/oder Freunden zu 18% sogar tägliche Zusammentreffen.

<sup>23</sup> Vgl. dazu: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Vierter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland: Risiken, Lebensqualität und Versorgung Hochaltriger – unter besonderer Berücksichtigung demenzieller Erkrankungen. Berlin 2002.

<sup>24</sup> Vgl. dazu: Schneekloth, U.; Müller, U.: Hilfe- und Pflegebedürftigkeit in Heimen: Endbericht zur Repräsentativerhebung im Forschungsprojekt „Möglichkeiten und Grenzen selbständiger Lebensführung in Einrichtungen“. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Band 147.2. Stuttgart 1999.

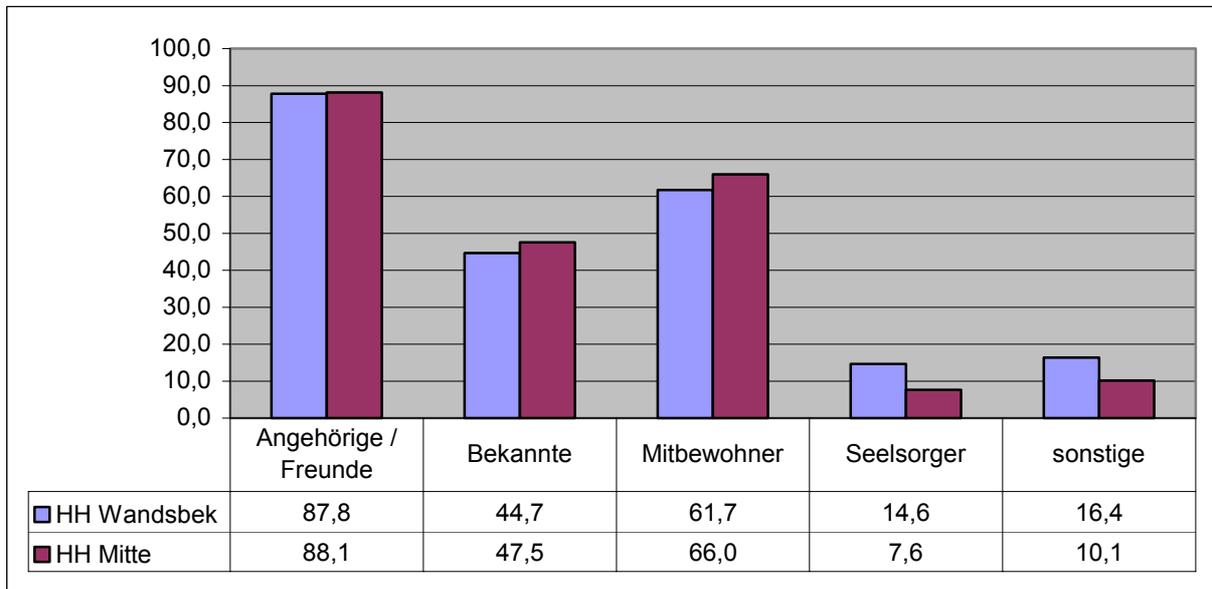
Abb. 4.26: Häufigkeit der sozialen Kontakte von Bewohnern zu verschiedenen Personen<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 7.1

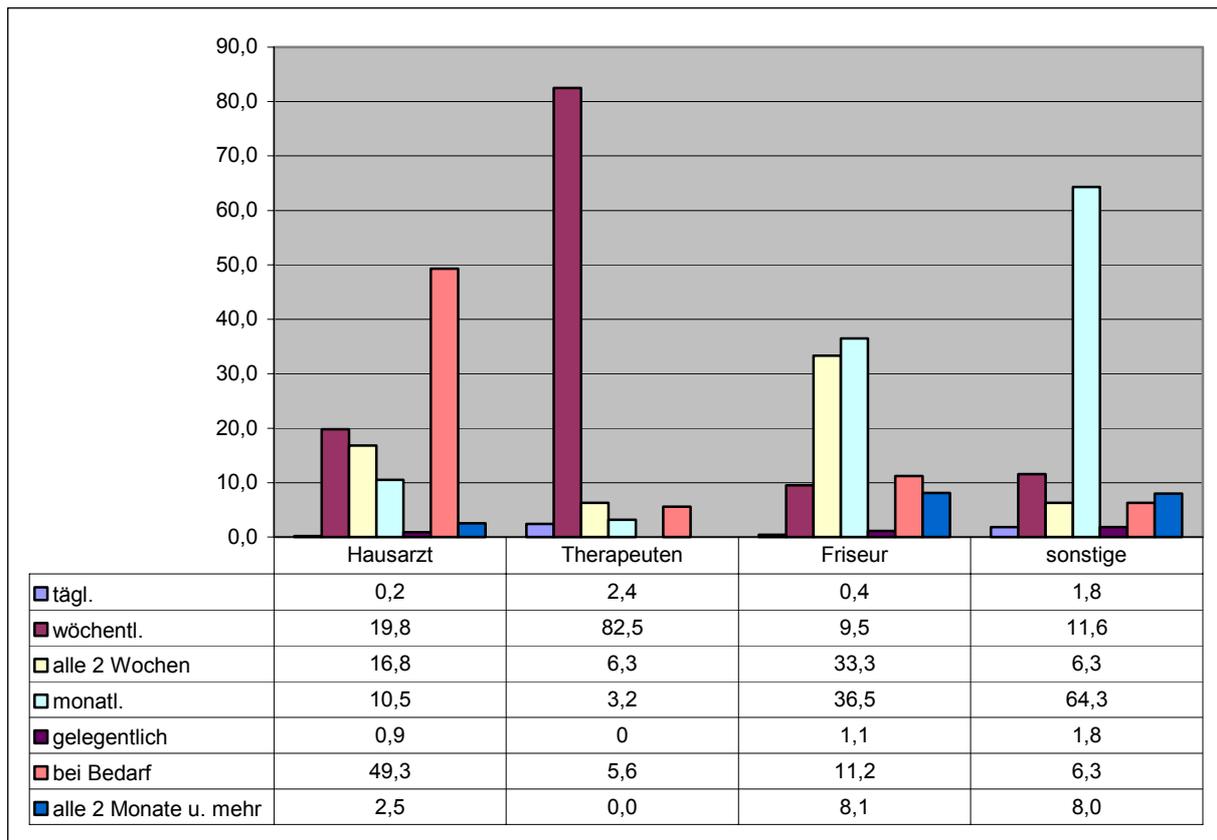
Wie aus Abb. 4.27 ersichtlich, zeigt der bezirksbezogene Vergleich einen höheren Anteil der Bewohner mit Sozialkontakten in Hamburg-Mitte, die für die Personengruppen der Angehörigen und/oder Freunde, Bekannten und Mitbewohner gelten. Fast um die Hälfte geringer ist dagegen der Anteil der Bewohner, die Kontakte zu Seelsorgern und weiteren Personen haben.

Abb. 4.27: Anteil der Bewohner mit sozialen Kontakten zu verschiedenen Personen in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 7.1

Neben den persönlichen Kontakten spielen für das Sozialleben auch Menschen eine Rolle, die Dienstleistungen für die Bewohner erbringen. Abb. 4.28 zeigt, dass fast 70% der Bewohner mit einem Hausarzt in Verbindung stehen, was in Anbetracht der Tatsache, dass es sich in der Regel in Altenpflegeheimen um Bewohner mit gesundheitlichen Einschränkungen handelt, ein niedriger Anteil ist. Berücksichtigt man allerdings die Aussagen der Bewohner und Angehörigen zu ihrem Hilfebedarf (vgl. dazu Abschnitt 4.2.2.), dann findet sich hier erneut der Hinweis auf einen hohen Anteil an Bewohnern, die einen relativ ‚soliden‘ Gesundheitszustand präsentieren. Darüber hinaus deuten die Angaben von knapp der Hälfte der Befragten darauf hin, dass sie nicht einer kontinuierlichen krankheitsbezogenen Unterstützung bedürfen, da sie hausärztliche Leistungen nur anlassbezogen, also bei Bedarf in Anspruch nehmen. Diese Ergebnisse müssen allerdings vor dem Hintergrund gesehen werden, dass im Untersuchungssample pflegebedürftige Menschen mit höheren Pflegestufen deutlich unterrepräsentiert sind.

Abb. 4.28: Häufigkeit der sozialen Kontakte zu externen Dienstleistungen<sup>#</sup> in %

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 7.1

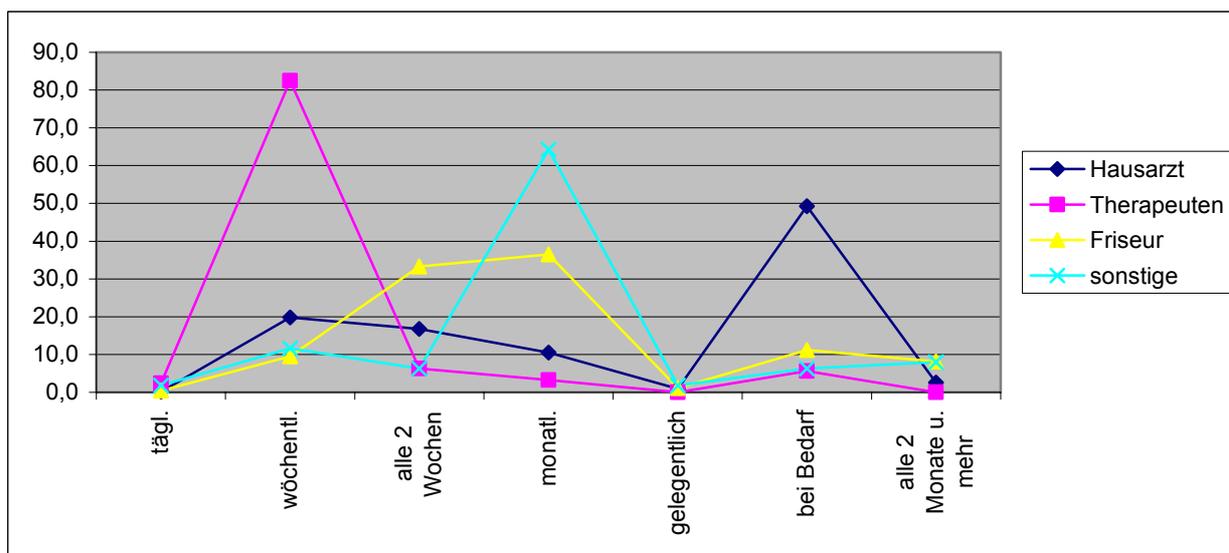
Eine differenzierte Sicht auf die Inanspruchnahme externer Dienstleistungen zeigt in Tab. 4.25 und Abb. 4.29, dass die Anteile der Bewohner, die externe Dienstleistungen in Anspruch nehmen, in Hamburg-Mitte insgesamt für alle genannten Dienstleistungen unter den entsprechenden Werten in Wandsbek liegen. Hausärzte, die in Wandsbek und Hamburg-Mitte als Kontaktpersonen am wenigsten voneinander abweichen und in einem ähnlichen Umfang in Anspruch genommen werden, weichen allerdings hinsichtlich der Häufigkeit der Kontakte stark voneinander ab. Während in Wandsbek der überwiegende Anteil der Bewohner (55%) Hausärzte bedarfsorientiert in Anspruch nehmen, trifft dies nur für rund ein Viertel der Bewohner (28%) in Hamburg-Mitte zu. Hier haben die meisten Bewohner (58%) wöchentliche oder zweiwöchentliche Zusammentreffen mit Hausärzten. Therapeutische Unterstützung, wie z.B. Krankengymnastik oder Logopädie erhalten in Wandsbek deutlich höhere Anteile der Bewohner (20%) als in Hamburg-Mitte (11%), wobei ein wöchentlicher Kontakt zu Therapeuten bezirksunabhängig für die meisten üblich ist. Kontakt zu Friseuren haben die meisten Bewohner alle zwei bis vier Wochen.

Tab. 4.25: Häufigkeit der Kontakte der Bewohner zu externen Dienstleistungen in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup> in %

	Hausarzt		Therapeuten		Friseur		Sonstiges	
	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Insgesamt	68,7	67,1	19,8	10,7	56,2	43,4	22,3	5,7
Täglich	0,3	0,0	1,8	6,3	0,4	0,0	1,0	14,3
Wöchentlich	14,5	38,5	83,6	75,0	9,3	10,3	12,4	0
alle 2 Wochen	16,0	19,8	6,4	6,3	31,7	43,6	5,7	14,3
monatlich	9,9	12,5	1,8	12,5	38,2	25,6	64,8	57,1
Gelegentlich	1,2	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0	1,9	0,0
bei Bedarf	55,2	28,1	6,4	0,0	11,0	12,8	6,7	0,0
alle 2 Monate u. mehr	2,9	1,0	0,0	0,0	8,1	7,7	7,6	14,3

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 7.1

Abb. 4.29: Häufigkeit der Kontakte der Bewohner zu externen Dienstleistungen<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 7.1

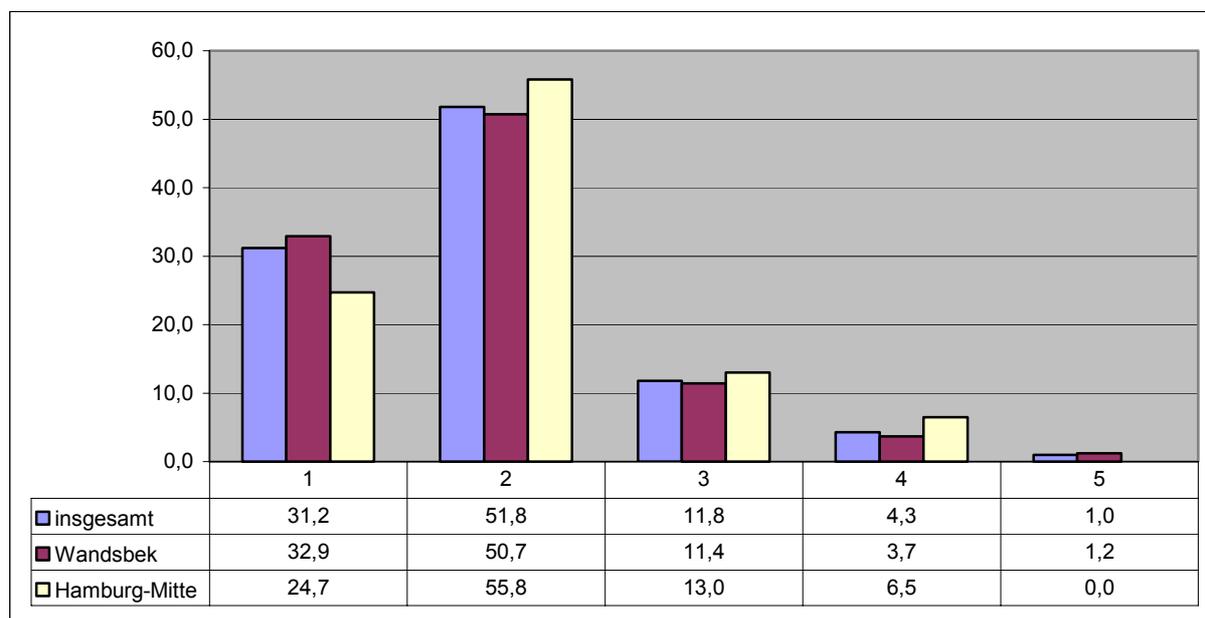
Neben der Art und dem Umfang der beschriebenen Sozialkontakte die - wie oben ausgeführt - einen durchaus positiven Gesamteindruck hinterlässt, ist die Zufriedenheit mit diesen Kontakten von großer Bedeutung. Diese liegt - wie auch aus Tab. 4.26 ersichtlich - bei der Gruppe der befragten Bewohner bei einer durchschnittlichen Bewertung von 1,9.

Tab. 4.26: Zufriedenheit mit den sozial Kontakten der Bewohner in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup>

	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,92	1,90	2,01
Median	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,83	0,83	0,80

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 7.2

Abb. 4.30 zeigt, dass zwischen Wandsbek und Hamburg-Mitte nur geringfügige Abweichungen in der differenzierten Sicht auf die Bewertung der Sozialkontakte existieren. Im Interesse der Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen sind als Optimierungspotenziale hier insbesondere die Fälle einer näheren Betrachtung zu unterziehen, die nur mäßig bis völlig unzufrieden mit ihrem Sozialleben sind.

Abb. 4.30: Zufriedenheitswerte der Bewohner mit den sozialen Kontakten in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup> in %

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 7.2

#### 4.2.8. Freizeitangebote in der Einrichtung

Wie Tab. 4.27 und Abb. 4.31 verdeutlichen, sind die Bewohner – insgesamt gesehen - mit den Angeboten zur Freizeitgestaltung mit vergleichbaren Durchschnittswerten gut bis sehr gut zufrieden und durchgehend zufriedener als die Angehörigen.

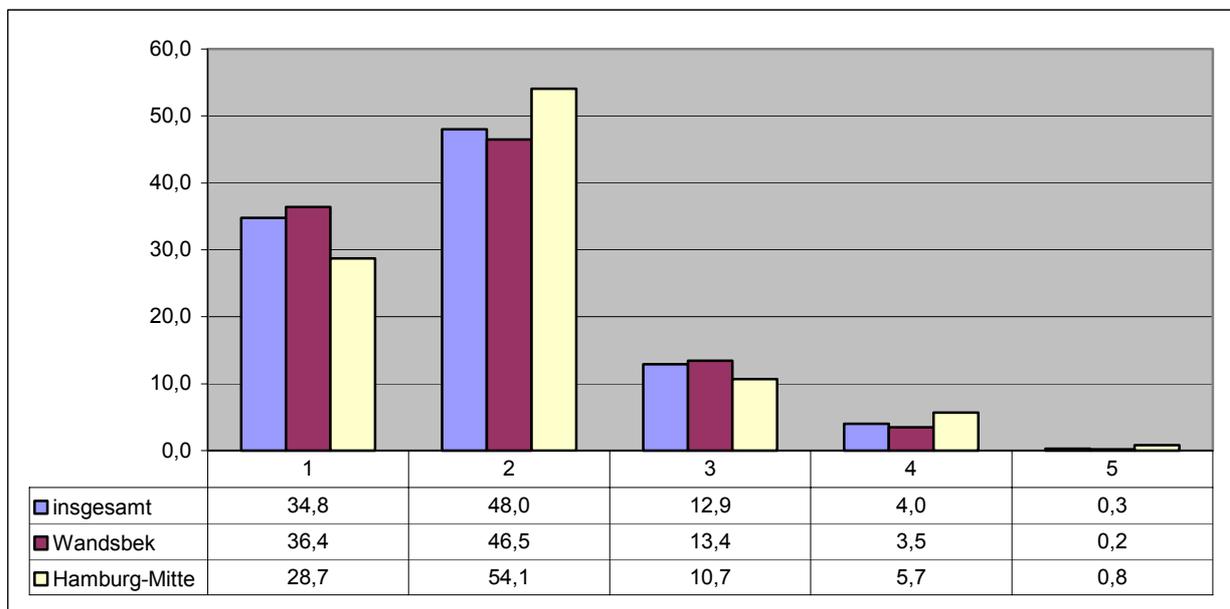
Tab. 4.27: Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen mit den Freizeitangeboten in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup>

	Bewohner			Angehörige		
	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte	Insgesamt	Wandsbek	Hamburg-Mitte
Mittelwert	1,87	1,85	1,96	2,15	2,13	2,21
Median	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Modus	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Standardabweichung	0,81	0,80	0,83	1,07	1,06	1,14

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 8.1, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 7.1

Die differenzierte Betrachtung der Einschätzungen der Bewohner bei der Bewertung der Freizeitangebote verdeutlicht eine hohe Übereinstimmung zwischen Wandsbek und Hamburg-Mitte. Sehr gute bis gute Zufriedenheitswerte wurden in Wandsbek ebenso wie in Hamburg-Mitte von knapp 83% der Bewohner geäußert. Der Anteil der unzufriedenen bis sehr unzufriedenen Einschätzungen liegt in Hamburg-Mitte mit knapp 7% allerdings etwas höher als in Wandsbek mit knapp 4% der Angaben.

Abb. 4.31: Zufriedenheitswerte von Bewohnern mit den Freizeitangeboten in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup> in %

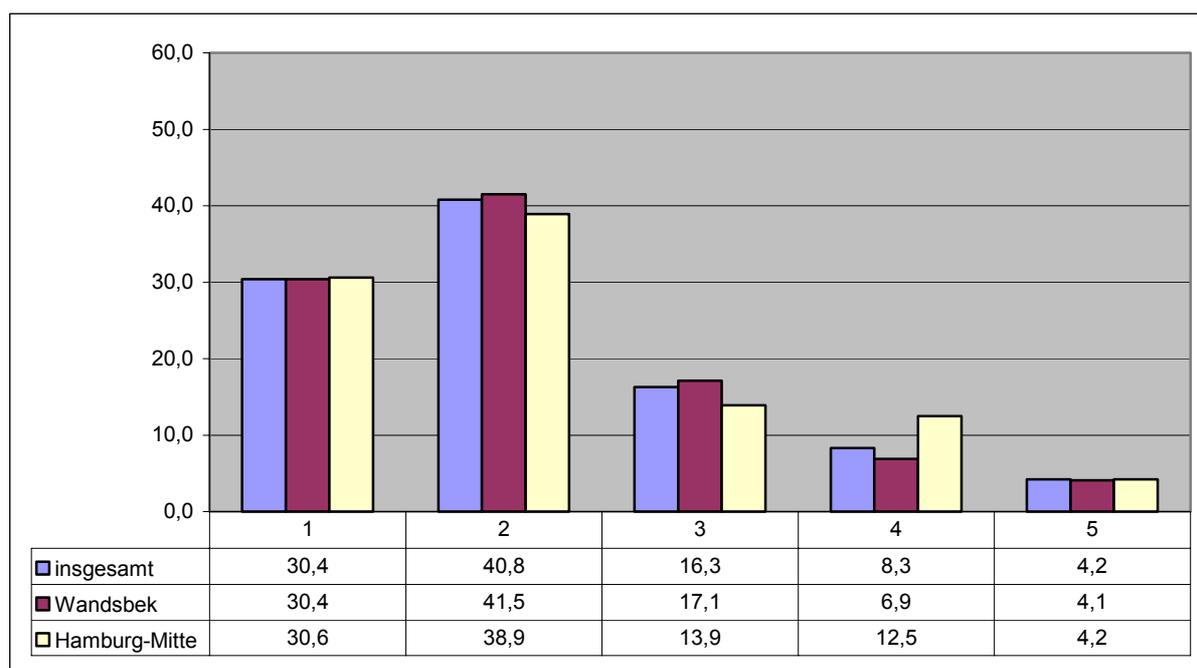


Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 8.1

Der Linienverlauf in Abb. 4.32 ist entsprechend der hohen Standardabweichung bei der Zufriedenheit der Angehörigen mit den Angeboten zur Freizeitgestaltung (vgl. Tab. 4.27) deutlich flacher als bei den Bewohnern, da hier mehr Befragte Werte zwischen 3

und 5 angegeben haben. Im Untersuchungssample finden sich knapp 13% unzufriedene und sehr unzufriedene Angaben. In Hamburg-Mitte liegt dieser Anteil mit knapp 17% deutlich über dem Anteil von 11% in Wandsbek. Mit 71% gut und sehr gut zufriedenen Angehörigen liegen diese über 10% unter dem Anteil der Bewohner, die solche Einschätzungen vornahmen.

Abb. 4.32: Zufriedenheitswerte von Angehörigen mit den Freizeitangeboten in Wandsbek und Hamburg-Mitte<sup>#</sup> in %



Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 7.1

#### 4.2.9. Allgemeine Wohlfühlaspekte in der Einrichtung

Um die abgefragten Zufriedenheitsdimensionen in einen erweiterten Interpretationsrahmen einordnen zu können, wurden die befragten Bewohner und Angehörigen/Betreuer gebeten, sich zu 16 Aussagen so genannter „Wohlfühlaspekte“ mittels einer dichotomen Antwortmöglichkeit (stimme zu/stimme nicht zu) zu äußern. Die verwendeten Items korrespondieren teilweise mit den explizit abgefragten Zufriedenheitsbereichen. In der folgenden Tabelle 4.28 sind die ermittelten Zustimmungswerte insgesamt und differenziert nach Wandsbek und Hamburg-Mitte ausgewiesen.

Tab. 4.28: Zustimmung zu Wohlfühlaspekten aus Sicht der befragten Bewohner und Angehörigen/Betreuer<sup>#</sup> in %

Aussage (Item)	Insgesamt		Wandsbek		Hamburg-Mitte	
	Bewohner	Angehörige	Bewohner	Angehörige	Bewohner	Angehörige
Ich fühle mich hier sicher	96,8	96,8	96,8	96,9	96,8	96,6
Ich finde es hier gemütlich	85,6	79,5	85,8	79,7	84,6	79,0
Ich finde es hier „steril“	15,8	12,7	16,7	13,7	12,4	9,7
Man gibt sich hier Mühe, dass ich mich wohl fühle	97,0	93,0	96,7	92,4	98,1	94,9
Ich kann mich hier überall frei bewegen	96,7	96,4	97,1	96,9	95,4	94,5
Ich empfinde die Geräuschkulisse als angenehm	84,1	78,4	83,6	76,0	86,3	85,5
Ich empfinde die Raumtemperatur als angenehm	96,4	95,4	95,6	95,5	99,4	95,0
Ich besitze einen eigenen Zimmerschlüssel	61,9	51,5	59,0	47,5	72,9	64,3
Ich weiß mein Eigentum in Sicherheit	87,5	72,9	86,7	72,1	90,3	75,3
Ich kann mich hier ohne Angst frei bewegen	98,0	95,2	97,9	95,8	98,0	93,2
Meine Intimsphäre ist hier gewahrt	96,7	89,6	96,4	89,5	98,1	90,0
Ich kann die Angebote hier mitgestalten	71,5	53,9	70,9	55,4	73,7	49,0
Ich kann mein Leben hier mitgestalten	90,6	64,6	89,5	65,5	94,7	61,7
Meine Beschwerden werden hier ernst genommen	91,0	72,8	90,3	70,8	93,6	78,7
Meine Verbesserungsvorschläge werden hier ernst genommen	87,2	68,8	85,8	67,6	91,9	72,7
Meine Änderungswünsche werden hier ernst genommen	86,8	96,8	85,2	96,9	92,2	96,6

Anmerkungen: # Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164

Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte 106

Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 9, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 9.

#### a.) Aus Sicht der befragten Bewohner

Insgesamt betrachtet ist von den befragten Bewohnern eine sehr hohe Zustimmung (über 90 v.H.) zu den vorgegebenen Aussagen geäußert worden, insbesondere was die abgefragten Bereiche der individuellen Lebensgestaltung/Handlungsmöglichkeiten und der Intimsphäre sowie des Sicherheitsgefühls betreffen.

Das Item zur Geräuschkulisse ist hingegen im Durchschnitt von rund 16% der Bewohner als nicht angenehm eingestuft worden. Eben so viele äußerten sich dahingehend, dass sie es in der Einrichtung als „steril“ empfinden würden. Auffallend ist des Weiteren, dass nur rund 62% der befragten Heimbewohner angaben, über einen eigenen Zimmerschlüssel zu verfügen.

Hinsichtlich der individuellen Einflussmöglichkeiten ergibt sich ein ambivalentes Bild. Knapp 30% der befragten Heimbewohner stimmten der Aussage nicht zu, dass sie die Angebote in der Einrichtung mitgestalten könnten. 10% gaben an, dass sie ihr Leben in der Einrichtung nicht mitgestalten könnten.

Der Umgang mit eigenen Beschwerden ist von 91% als positiv beurteilt worden. Das ihre Verbesserungs- bzw. Änderungsvorschläge nicht Ernst genommen würden, gaben jeweils nur rund 13% der befragten Heimbewohner an.

Im Vergleich Wandsbek und Hamburg-Mitte sind keine gravierenden Unterschiede im Grad der Zustimmung bzw. Ablehnung zu den vorgegebenen Items festzustellen. Tendenziell fallen die Zustimmungswerte für eine Reihe von Wohlfühlaspekten für Hamburg-Mitte etwas höher aus. Dies gilt insbesondere für die individuell wahrgenommenen Einflussmöglichkeiten der Bewohner. Auffallend ist zudem, dass die befragten Heimbewohner in Hamburg-Mitte deutlich häufiger angaben, über einen eigenen Zimmerschlüssel zu verfügen.

#### **b.) Aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer**

Die für die befragten Angehörigen/Betreuer ermittelten Zustimmungswerte fallen ebenfalls sehr hoch aus und liegen bei vielen Items - wie bei den Bewohnern - über 90%. Dessen ungeachtet sind bei einigen Wohlfühlaspekten mehr oder weniger deutliche Unterschiede zwischen beiden Gruppen im Grad der Zustimmung/Ablehnung festzustellen.

Besonders deutlich wird die Diskrepanz bei den ermittelten Werten bezüglich der individuell wahrgenommenen Einflussmöglichkeiten der Bewohner aus Sicht der Angehörigen/Betreuer (Abweichungen bis zu 25% in der Zustimmung), der Sicherheit des Eigentums (14% weniger Zustimmung), der Intimsphäre (7,1% weniger Zustimmung) und der Gemütlichkeit (6% weniger Zustimmung). Gründe für diese Unterschiede können einerseits darin liegen, dass mittels der Angehörigen-/Betreuerbefragung ein eher pflegebedürftigeres Bewohnerklientel erfasst worden ist. Andererseits bestehen zwischen Heimbewohnern und den sie besuchenden Angehörigen/Betreuern sicherlich individuell ausgeprägte Unterschiede in der Wahrnehmung und Bewertung der abgefragten Wohlfühlaspekte.

## 5. Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten auf der Basis von Quartilsberechnungen

Das folgende Kapitel widmet sich der Analyse des empirischen Datenmaterials auf der Grundlage von Quartilsberechnungen. Die untersuchten Einrichtungen werden entsprechend der für die untersuchten Zufriedenheitsdimensionen ermittelten Durchschnittswerte (Mittelwerte) einem von insgesamt vier Quartilen zugeordnet. Im Rahmen dieser *einrichtungsbezogenen* Quartilszuordnungen werden demzufolge keine individuellen Zufriedenheitswerte ausgewiesen. Es werden auch keine Ranglisten („rankings“) erstellt.

Hinsichtlich der Interpretation der Quartilszuordnungen ist darauf hinzuweisen, dass eine Einrichtung, deren Zufriedenheitsbewertung zu einer Zuordnung zum 4. Quartil geführt hat, nicht mit der Note 4 zu bewerten ist. Sie ist auch nicht viermal „schlechter“, als die Einrichtungen des 1. Quartils. Wie weiter unten ausgeführt, weisen oftmals die Bewertungen von Einrichtungen, die im 4. Quartil verortet sind, ein um 0,5 bis 1 niedrigeres Zufriedenheitsniveau im Vergleich zu Einrichtungen des 1. Quartils auf. Dies verdeutlicht, dass die Unterschiede zwischen den vier Quartilen häufig sehr gering ausfallen.

Zunächst wird auf die Vorgehensweise bei der Berechnung der Quartile eingegangen. Im Abschnitt 5.2 erfolgt dann ein allgemeiner Überblick über die ermittelten Quartilsgrenzen für die untersuchten Zufriedenheitsdimensionen sowie die jeweils maßgeblichen Spannbreiten. Im Abschnitt 5.3 werden die Ergebnisse der einrichtungsbezogenen Quartilszuweisungen bezogen auf die untersuchten Zufriedenheitsdimensionen differenziert nach Bewohnerbefragung und Angehörigen-/Betreuerbefragung im Einzelnen dargestellt und interpretiert. In diesem Zusammenhang wird untersucht, ob und inwieweit zwischen Quartilszuordnung und einrichtungsbezogenen Merkmalen empirische Zusammenhänge bestehen. Dies erfolgt unter Berücksichtigung der gewonnenen Informationen aus der Strukturdatenerhebung sowie den erhobenen qualitativen Befragungsdaten.

### 5.1. Vorgehensweise bei der Berechnung der Quartile

Quartile sind statistische Kennzahlen, welche geordnete Häufigkeitswerte – wie z.B. Mittelwerte – in gleich große Gruppen unterteilen.<sup>25</sup> Sie legen die Perzentilwerte (Grenzwerte) fest, innerhalb dessen die ermittelten Häufigkeitswerte dem 1., 2., 3. oder 4. Quartil zu zuordnen sind. Das 1. Quartil ist derjenige Wert, unterhalb dessen 25% der

ermittelten Häufigkeitswerte liegen. Für das 2. Quartil gilt, dass sich 26% und bis unter 50% der Merkmalsausprägungen innerhalb dieses Wertebereiches befinden. Das 3. Quartil zeichnet sich dadurch aus, dass in diesem Bereich zwischen 51% und 75% der ermittelten Häufigkeitswerte liegen. Das 4. Quartil definiert den Perzentilwert, oberhalb dessen die restlichen 25% der Merkmalsausprägungen zu finden sind.

Bei der statistischen Festlegung der Perzentilwerte und der einrichtungsbezogenen Quartilszuweisungen wird von den jeweils maßgeblichen Fallzahlen (Zahl der befragten Personen) abstrahiert. Entscheidend sind die für die untersuchten Einrichtungen jeweils ermittelten Mittelwerte, die in eine geordnete Reihenfolge gebracht werden. Damit ist die Ebene der personenbezogenen Betrachtungsweise verlassen worden. Der Fokus liegt vielmehr auf der einrichtungsbezogenen Analyseebene.

Die Perzentilwerte für die vier Quartile sind im Rahmen des ZuBA-Projektes mit Hilfe des statistischen Auswertungsprogramms SPSS bestimmt worden. Vor dem Hintergrund der damit vorgegebenen Spannbreiten der Merkmalsausprägungen sind die untersuchten Einrichtungen dann den entsprechenden Quartilen zugeordnet worden.

Bei der Bestimmung der Quartile ist keine Differenzierung nach den Wandsbek und Hamburg-Mitte erfolgt. Entscheidendes Argument für dieses Vorgehen ist, dass es in Wandsbek und Hamburg-Mitte Einrichtungen gibt, in denen die Zahl der befragten Personen bei einzelnen Zufriedenheitsdimensionen nicht ausreichend hoch genug ausgefallen ist, um eine mögliche Identifikation einzelner Einrichtungen grundsätzlich ausschließen zu können (zu den Ist-Zahlen der in den einzelnen Einrichtungen befragten Personen vgl. auch Kap. 3).

Ungeachtet dessen ist bei der Berechnung und einrichtungsbezogenen Zuordnung der Quartile die Trennung zwischen Bewohnerbefragung und Angehörigen/-Betreuerbefragung beibehalten worden. Dies lässt sich damit begründen, dass in Kap. 4 für die Gruppe der befragten Heimbewohner und der besuchenden Angehörigen/Betreuer zwar in vielen Bereichen ähnlich verlaufende Bewertungsmuster festgestellt worden sind. Die ermittelten Werte liegen jedoch häufig auf unterschiedlichen Zufriedenheitsniveaus. Unterschiede in den subjektiven Einschätzungen zwischen Innen- und Außenperspektive kommen damit auch in den Quartilszuordnungen der untersuchten Einrichtungen zum tragen.

---

<sup>25</sup> Vgl. dazu: Bühl, A.; Zöfel, P.: SPSS 12. Einführung in die moderne Datenanalyse unter Windows. Erfurt 2004.

## 5.2. Quartilsberechnungen und einrichtungsbezogene Zuordnung der Quartile im Überblick

Grundlegende Informationen zu den Quartilsberechnungen und zu den Ergebnissen der einrichtungsbezogenen Quartilszuweisungen finden sich in Tab. 5.1 für die Bewohnerbefragung und in Tab. 5.2 für die Angehörigen-/Betreuerbefragung. Die obersten vier Zeilen in Tab. 5.1 und Tab. 5.2 weisen jeweils für die abgefragten Zufriedenheitsdimensionen die Spannbreite der quartilsbezogenen Mittelwerte aus. Als Beispiel sei hier das 1. Quartil für die Variable „Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung“ bei der Bewohnerbefragung angeführt: Die Einrichtung in diesem Quartil mit der höchsten Zufriedenheit weist – wie aus Tab. 5.1 ersichtlich - einen Wert von 1,06 auf, die Einrichtung mit dem niedrigsten Zufriedenheitswert im 1. Quartil einen Mittelwert von 1,48. Entsprechend sind die Werte für die folgenden Quartile ausgewiesen. Insgesamt lässt sich wiederum für das genannte Beispiel festhalten, dass die Spannbreite aller erreichten Zufriedenheitswerte von 1,06 (im 1. Quartil) bis 2,53 (im 4. Quartil) reicht.

### a.) Bewohnerbefragung

Betrachtet man die Ergebnisse der Quartilsberechnungen auf der Basis der Bewohnerbefragung, dann zeigt sich analog zu den beschriebenen Ergebnissen im vorherigen Kap. 4, dass die einrichtungsbezogenen Mittelwerte für alle abgefragten Zufriedenheitsdimensionen grundsätzlich auf einem relativ hohen Zufriedenheitsniveau angesiedelt sind. So erzielten die Einrichtungen z.B. im 1. Quartil als untersten Wert 1,06 (bezogen auf die „Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung“) bis zu 1,75 (bezogen auf die „Zufriedenheit mit den alltäglichen Abläufen“) als höchsten Wert der Quartilsausprägung. Die Spannbreite der Quartilsgrenzen liegen zwischen minimal 0,14 für die Dimension „Zufriedenheit mit den Sozialkontakten“ bis hin zu 0,52 für die Dimension „Zufriedenheit mit dem allgemeinen Raumangebot“.

Für das 2. und 3. Quartil zeigt sich, dass Spannbreiten jeweils tendenziell noch enger bei einander liegen, oftmals handelt es sich um Mittelwertunterschiede um 0,25. Breiter gestreut sind hingegen die Spannbreiten des 4. Quartils. Hier finden sich Unterschiede in den ausgewiesenen Mittelwerten, die einrichtungsbezogen bei einer unteren Grenze von 1,91 (bezogen auf die „Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung“) bis hin zur Obergrenze von 3,33 („Zufriedenheit mit dem Freizeitangebot“) reichen. Diese Spannbreite erklärt sich dadurch, dass im 4. Quartil 25% der Ein-

richtungen vertreten sind, für die relativ hohe Unzufriedenheitswerte mit kritischen Einschätzungen ermittelt wurden.

#### **b. Angehörigen-/Betreuerbefragung**

Die Ergebnisse der Quartilsberechnungen auf der Basis der Angehörigen-/Betreuerbefragung sind in Tab. 5.2 zusammengestellt. Hervorzuheben ist hierbei, dass die ermittelten Durchschnittswerte - mit Ausnahme der Dimension „Zufriedenheit mit den Freizeitangeboten“ - zwar auch auf einem relativ hohen Zufriedenheitsniveau angesiedelt sind.<sup>26</sup> Im Vergleich zur Bewohnerbefragung fallen sie aber etwas kritischer aus. Auffallend ist ferner, dass die einrichtungsbezogenen Quartilszuordnungen auf der Basis der Bewohnerbefragung und der Angehörigen-/Betreuerbefragung teilweise deutlich voneinander abweichen.

Auch die Spannbreiten fallen über alle Quartile hinweg im Vergleich zur Bewohnerbefragung größer aus. Sie reichen z.B. bezogen auf die Dimension „Zufriedenheit mit den Freizeitangeboten“ von einer unteren Grenze von 1,00 im 1. Quartil bis zu 5,00 als höchstem Wert im 4. Quartil. Vergleichsweise breit streuen auch die Zufriedenheitswerte bei den Dimensionen „Möglichkeit der individuellen Zimmerausstattung“, „Zufriedenheit mit dem allgemeinen Raumangebot“, „Zufriedenheit mit den alltäglichen Abläufen“, „Zufriedenheit mit der Verpflegung: Essen für die Bewohner“, „Zufriedenheit mit der Sauberkeit und Hygiene“ und „Zufriedenheit mit der Wäscheversorgung“. Diese relativ hohen Spannbreiten können u.a. damit zusammenhängen, dass sich in stärkerem Umfang Angehörigen/Betreuer an der Befragung beteiligt haben, die sich generell kritischer geäußert haben.

---

<sup>26</sup> Zu beachten ist hierbei, dass vereinzelt geringe Fallzahlen in die Berechnung einrichtungsbezogener Mittelwerte eingegangen sind, so dass individuellen Einschätzungen eine vergleichsweise hohe Gewichtung zugekommen ist.

Tab. 5.1: Zufriedenheitsdimensionen aus Sicht der befragten Bewohner, alle Einrichtungen differenziert nach Quartilen<sup>#</sup>

1. Quartil	1,06-1,48	1,12-1,64	1,37-1,75	1,14-1,60	1,23-1,60	1,12-1,47	1,11-1,37	1,28-1,70	1,26-1,62	1,30-1,50	1,23-1,62	1,56-1,70	1,18-1,62
2. Quartil	1,50-1,75	1,65-1,81	1,82-2,00	1,66-1,87	1,63-1,75	1,50-1,62	1,46-1,70	1,72-2,00	1,65-1,86	1,60-1,75	1,64-1,87	1,76-188	1,66-1,84
3. Quartil	1,77-1,90	1,82-2,09	2,04-2,21	2,00-2,14	1,76-1,88	1,64-1,81	1,75-1,93	2,02-2,37	1,87-1,97	1,78-1,93	1,88-2,11	1,93-2,15	1,91-2,20
4. Quartil	1,91-2,53	2,10-2,71	2,23-2,71	2,16-2,90	2,00-3,00	1,83-2,83	2,00-2,14	2,41-3,00	2,06-2,47	1,96-2,40	2,13-2,8	2,20-2,64	2,22-3,33
Einrichtungskürzel	Möglichkeiten individuelle Zimmerausstattung	allgemeines Raumangebot	alltägliche Abläufe	Umfang Hilfeleistungen	Durchführung Hilfeleistungen	Umgangsformen Pflegekräfte	Verfügbarkeit Hilfsmittel	Verpflegung Qualität Essen	Verpflegungsangebot	Sauberkeit und Hygiene	Wäscheversorgung	Sozialkontakte	Freizeitangebote
FC	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	2
FT	4	2	2	3	2	2	2	3	2	4	2	1	1
GA	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2
GU	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1
GW	4	3	3	2	4	2	4	1	3	3	2	4	4
GZ	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4
HM	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
HV	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4
KA	3	3	4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
KT	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3
LB	1	1	1	2	1	3	1	4	2	2	1	2	3
LQ	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3
LV	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
MS	3	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
MU	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
NO	2	2	4	1	1	1	2	1	2	3	3	3	4
OR	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
PN	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1
PO	3	3	4	3	3	1	4	2	2	1	4	4	3
PS	2	4	3	4	2	2	3	4	3	3	1	4	2
PZ	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2
RL	1	2	1	4	4	1	2	2	2	4	1	2	1
RX	2	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	2
SN	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3
SP	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1
TA	1	1	1	2	4	1	4	2	1	1	1	1	1
UM	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
WB	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2
WR	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1
WX	1	4	2	3	3	4	3	1	2	4	2	2	3
XB	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4
XS	2	3	2	2	2	2	1	2	4	4	3	2	3
ZU	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2
ZW	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung

Tab. 5.2: Zufriedenheitsdimensionen aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer, alle Einrichtungen differenziert nach Quartilen<sup>#</sup>

1. Quartil	1,11-1,57	1,13-1,65	1,20-1,89	1,20-1,60	1,00-1,57	1,25-1,60	1,33-1,63	1,00-1,67	1,00-1,60	1,11-1,63	1,00-1,64
2. Quartil	1,60-1,89	1,70-1,93	1,92-2,10	1,64-1,83	1,60-1,71	1,64-1,78	1,67-1,94	1,69-1,86	1,67-1,89	1,67-2,11	1,65-2,12
3. Quartil	1,90-2,08	1,94-2,18	2,11-2,38	1,88-2,04	1,75-1,93	1,80-1,89	2,00-2,20	1,90-2,23	2,00-2,30	2,19-2,30	2,14-2,54
4. Quartil	2,14-3,00	2,25-2,86	2,40-2,92	2,09-2,53	1,94-2,29	1,92-2,18	2,23-2,83	2,25-3,33	2,33-3,00	2,40-2,96	2,57-5,00
Einrichtungskürzel	Möglichkeiten ind. Zimmerausstattung	allgemeines Raumangebot	alltägliche Abläufe	Hilfeleistungen	Umgangsformen Pflegekräfte	Verfügbarkeit Hilfsmittel	Verpflegung Essen Bewohner	Verpflegung Essen Besucher	Sauberkeit und Hygiene	Wäscheversorgung	Freizeitangebote
FC	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4
FT	1	3	2	3	2	3	3	1	4	2	2
GA	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
GU	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	2
GW	3	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3
GZ	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
HM	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1
HV	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
KT	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3
LB	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
LQ	1	1	2	2	3	1	3	3	1	1	2
LV	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
MU	1	4	3	3	2	2	4	1	4	4	4
NO	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2
OR	4	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3
PN	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	4
PO	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
PS	1	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1
PZ	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2
RL	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	1
RX	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3
SN	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4
SP	4	4	2	1	3	4	4	4	1	4	3
TA	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
UM	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	3
WB	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
WR	3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1
WX	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2	4
XB	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
XS	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
ZU	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4
ZW	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung

Hinsichtlich der Zufriedenheitsdimensionen, die im engeren Kontext mit der pflegerischen Versorgung „Versorgung mit Hilfsmitteln“, „Umgangsformen der Pflegekräfte“ und Hilfeleistungen der Pflegekräfte“ stehen, streuen die einrichtungsbezogenen Mittelwerte zwischen den Quartilen weniger. Hierbei fallen die Spannbreiten innerhalb des 3. Quartils vergleichsweise geringer aus. Im 1. und 4. Quartil sind die Unterschiede zwischen den einrichtungsbezogenen Mittelwerten deutlich stärker ausgeprägt.

### **5.3. Beschreibung und Interpretation der einrichtungsbezogenen Quartilszuweisungen differenziert nach Zufriedenheitsdimensionen**

Im Folgenden werden die Ergebnisse der einrichtungsbezogenen Quartilszuweisungen bezogen auf die untersuchten Zufriedenheitsdimensionen und differenziert nach Bewohnerbefragung und Angehörigen-/Betreuerbefragung im Einzelnen dargestellt. Darüber hinaus werden die ermittelten Bewertungsmuster im Zusammenhang mit den erhobenen Strukturdaten und qualitativer Befragungsdaten interpretiert. Dieser Auswertungsstrategie liegt die Fragestellung zugrunde, ob und welche Zusammenhänge zwischen der Zuordnung zu den jeweiligen Quartilen und einrichtungsbezogenen Strukturmerkmalen bestehen (können). Um die besonders markanten Zusammenhänge herausarbeiten zu können, werden sich die Ausführungen schwerpunktmäßig auf das 1. und 4. Quartil konzentrieren. Diese Vorgehensweise bietet sich auch unter Gesichtspunkten des ‚benchmarkings‘ sowie der Ermittlung von Ansätzen eines präventiven Beratungsangebotes der Heimaufsichten an.

#### **5.3.1. Zufriedenheit mit dem Wohnen und der Alltagsgestaltung**

Die für den Themenkomplex „Wohnen und Alltagsgestaltung“ ermittelten Spannbreiten der Quartile für die Dimensionen „Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung“, „Zufriedenheit mit dem allgemeinen Raumangebot“ und „Zufriedenheit mit den alltäglichen Abläufen“ sind aus Tab. 5.3 ersichtlich. Bei den Quartilsberechnungen, die sich auf die Bewohnerbefragung stützen, schwanken die maßgeblichen Mittelwerte im 2. und 3. Quartil vergleichsweise wenig. Im 1. und 4. Quartil streuen die Werte demgegenüber deutlich stärker.

Tab. 5.3: Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, dem allgemeinen Raumangebot und den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung aus Sicht der befragten Bewohner und Angehörigen/Betreuer differenziert nach Quartilen<sup>#</sup>

	Bewohner			Angehörige/Betreuer		
	Möglichkeiten ind. Zimmerausstattung	allgemeines Raumangebot	alltägliche Abläufe	Möglichkeiten ind. Zimmerausstattung	allgemeines Raumangebot	alltägliche Abläufe
	Ausprägung der Quartile			Ausprägung der Quartile		
1. Quartil	1,06-1,48	1,12-1,64	1,37-1,75	1,11-1,57	1,13-1,65	1,20-1,89
2. Quartil	1,50-1,75	1,65-1,81	1,82-2,00	1,60-1,89	1,70-1,93	1,92-2,10
3. Quartil	1,77-1,90	1,82-2,09	2,04-2,21	1,90-2,08	1,94-2,18	2,11-2,38
4. Quartil	1,91-2,53	2,10-2,71	2,23-2,71	2,14-3,00	2,25-2,86	2,40-2,92

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 3.1 bis 3.3, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragen 3.3 bis 3.5

Die Zufriedenheitswerte der Angehörigen/Betreuer fallen insbesondere im 3. und 4. Quartil kritischer aus als bei den befragten Bewohnern. Besonders auffallend ist dies bei der Zufriedenheitsdimension „Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung“, für die über alle vier Quartile deutlich niedrigere Zufriedenheitswerte ausgewiesen werden. Auch der Dimension „Zufriedenheit mit den alltäglichen Abläufen“ attestieren die Angehörigen/Betreuer eine geringere Zufriedenheit, dies gilt im besonderen Maße für das 4. Quartil, welches eine Spannweite von 2,40 bis 2,92 hat. Bei der Zufriedenheitsdimension „allgemeines Raumangebot“ wurden in den Einrichtungen, die dem 4. Quartil zugeordnet worden sind, Werte zwischen 2,25 bis 2,86 ermittelt.

Eine Zusammenstellung der *einrichtungsbezogenen Zuordnung der Quartile* für die drei untersuchten Zufriedenheitsdimensionen im Themenkomplex „Wohnen und Alltagsgestaltung“ findet sich in der Tab. 5.4.

Tab. 5.4: Einrichtungsbezogene Quartilszuweisungen bezogen auf die Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung, dem allgemeinen Raumangebot und den alltäglichen Abläufen<sup>#</sup>

Einrichtungskürzel	Bewohner			Angehörige/Betreuer		
	Möglichkeiten individueller Zimmerausstattung	allgemeines Raumangebot	alltägliche Abläufe	Möglichkeiten individueller Zimmerausstattung	allgemeines Raumangebot	alltägliche Abläufe
FC	3	4	4	4	3	3
FT	4	2	2	1	3	2
GA	2	1	1	2	2	3
GU	3	2	2	3	2	3
GW	4	3	3	3	2	3
GZ	4	4	4	4	3	3
HM	1	1	1	1	1	1
HV	4	4	4	2	4	4
KT	2	2	3	4	4	4
LB	1	1	1	1	1	1
LQ	3	3	3	1	1	2
LV	4	4	3	2	1	1
MU	2	3	2	1	4	3
NO	2	2	4	3	3	2
OR	3	1	1	4	2	2
PN	1	2	2	3	4	4
PO	3	3	4	2	1	1
PS	2	4	3	1	1	1
PZ	4	2	4	2	1	2
RL	1	2	1	3	3	2
RX	2	2	4	3	2	4
SN	3	3	3	4	3	4
SP	2	2	1	2	4	2
TA	1	1	1	1	1	1
UM	4	4	2	4	4	4
WB	1	1	2	3	2	1
WR	1	1	1	3	2	1
WX	1	4	2	1	3	2
XB	3	3	3	4	4	4
XS	2	3	2	2	4	4
ZU	2	3	2	2	2	3
ZW	4	4	3	2	4	3

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 3.1 bis 3.3, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragen 3.3 bis 3.5

### Mögliche Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung

Bezieht man in die Ergebnisse der Strukturdatenerhebung und der Auswertung der qualitativen Befragungsdaten mit ein, dann zeigt sich im Vergleich der Angaben für das 1. und 4. Quartil, dass die Zufriedenheit mit der Zimmerausstattung grundsätzlich mit dem

Grad der individuellen Gestaltungsmöglichkeiten und –freiheiten zunimmt. Die Zimmergröße hat demgegenüber keinen evidenten Einfluss auf das Zufriedenheitsniveau, obwohl im 1. Quartil tendenziell größere Zimmer, insbesondere größere Zweibettzimmer, zu finden sind.

Ein positiver Zusammenhang besteht des Weiteren zwischen dem Vorhandensein eines eigenen Zimmerschlüssels und der Zufriedenheit mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung. Untermuert wird dies durch die Analyse der Wohlfühlvariable „Ich besitze einen eigenen Zimmerschlüssel“, der eine Zustimmung von knapp 62% erhalten hat (vgl. Abschnitt 4.2.9., Tab. 4.28). Ein eigener Hausschlüssel – etwa die Hälfte der Einrichtungen sowohl des 1. als auch des 4. Quartils stellen diesen ihren Bewohnern direkt oder auf Wunsch zur Verfügung – spielt im Hinblick auf die subjektiv empfundene Unabhängigkeit und Selbständigkeit auch eine wichtige Rolle. Da die Zustimmung zu dem Wohlfühlaspekt „Ich fühle mich hier sicher“ mit deutlich über 95% ausgefallen ist, scheint der Sicherheitsaspekt nicht durch den eigenen Zimmerschlüssel tangiert zu sein.

Die Angehörigen/Betreuer haben sich - wie weiter oben schon ausgeführt - tendenziell unzufriedener mit den Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung der besuchten Heimbewohner geäußert. Ein Vergleich der qualitativen Aussagen bezogen auf Einrichtungen des 4. Quartils mit denen des 1. Quartils zeigt folgendes Bild: Fehlender Platz, beschränkte Aufstellmöglichkeiten u.ä.m. werden im 4. Quartil genannt. Im 1. Quartil wird häufig die Auffassung vertreten, dass die besuchten Heimbewohner das Wichtigste/Nötigste hätten mitnehmen können. Individuellen Gestaltungsmöglichkeiten und -freiheiten kommt also auch aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer ein hoher Stellenwert zu.

### **Mögliche Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit dem allgemeinen Raumangebot**

Die Zufriedenheit mit dem allgemeinen Raumangebot in der Einrichtung ist über das individuelle Zimmer hinausgehend auch hinsichtlich weitergehender Aspekte wie Eingangsbereich, Aufenthaltsräume, Beschäftigungs-, Therapieräume, Garten etc. abgefragt worden. Unter Berücksichtigung der erhobenen Strukturdaten zeigt sich, dass das Alter der Einrichtungen keinen Einfluss auf die Quartilszuordnung hat. Betrachtet man die Einrichtungsgröße (Zahl der Pflegeplätze) als möglichen Einflussfaktor, so zeigt sich, dass im 1. Quartil schwerpunktmäßig mittelgroße Einrichtungen zu finden sind.

Dem 4. Quartil sind hingegen auch 3 kleinere und 3 deutlich größere Einrichtungen zugeordnet.

Daraus lässt sich ableiten, dass überwiegend Einrichtungen mittlerer Größe in der Lage sind, ein zufrieden stellendes Raumangebot außerhalb der Bewohnerzimmer bereit zu stellen. Diese Zusammenhänge werden auch durch qualitative Aussagen der befragten Bewohner untermauert. Für die (mittelgroßen) Einrichtungen im 1. Quartil finden sich die Begriffe wie „schön, geräumig, gemütlich und freundlich“. Dem gegenüber findet man im 4. Quartil mit Aussagen, dass es „heller und freundlicher“ sein könnte. Einrichtungen des 4. Quartils werden des Weiteren dahingehend charakterisiert, dass die Gänge für Rollstühle vereinzelt zu eng seien, die Räumlichkeiten verschiedentlich zu klein und teilweise passende Räume fehlen würden.

Vergleicht man die einrichtungsbezogenen Quartilszuweisungen der Bewohner mit denen der Angehörigen/Betreuer, so ergibt sich fast durchgehend ein unterschiedliches Bild. Die quartilmäßigen Zuordnungen liegen teilweise sehr deutlich auseinander, was den Schluss zulässt, dass die Angehörigen eine andere Perzeption hinsichtlich Relevanz, Quantität und Qualität des vorhandenen Raumangebotes haben.

Aus den Einschätzungen der befragten Angehörigen/Betreuer lassen sich keine empirisch evidenten Zusammenhänge zwischen Quartilszugehörigkeit und Alter der Einrichtung ableiten. Hinsichtlich der Einrichtungsgröße, gemessen an der Zahl der Bewohnerplätze, bestätigen sich hingegen die auf den Einschätzungen der befragten Bewohner basierenden Zuordnungsmuster.

### **Mögliche Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit den alltäglichen Abläufen**

Mit der Dimension „Zufriedenheit mit den alltäglichen Abläufen“<sup>27</sup> ist eine allgemeine Einschätzung des Alltags in der jeweiligen Einrichtung abgefragt worden.<sup>27</sup> Hierbei ging es um Aspekte wie „monoton“, „anregend“, „langweilig“, „abwechslungsreich“ etc. Die mit dieser Zufriedenheitsdimension assoziierten Aspekte sind in den Strukturdatenerhebungen nicht explizit abgefragt worden, so dass die jeweiligen Quartilszuordnungen nicht mit dementsprechenden Informationen in Verbindung gebracht werden können. Die Auswertungen der qualitativen Befragungsdaten liefern hierzu aber wichtige Hinweise. So werden die einrichtungsbezogenen Zuweisungen beim 4. Quartil tendenziell von Eigenschaften wie „langweilig/wenig abwechslungsreich“ und beim 1. Quartil von Beschreibungen wie „anregend/ausgefüllt“ beeinflusst.

---

<sup>27</sup> Auf die Zufriedenheit mit den Pflegeabläufen wird im nächsten Abschnitt 5.3.2. näher eingegangen.

Vergleicht man die Quartilszuordnungen der Bewohner und Angehörigen/Betreuer, dann finden sich auch in diesem Zufriedenheitsbereich mehr oder weniger stark ausgeprägte Unterschiede. Grundsätzlich urteilen die Angehörigen/Betreuer - wie bei fast allen abgefragten Dimensionen – aufgrund ihrer stärkeren Außenperspektive kritischer. Sie haben offensichtlich eine andere Wahrnehmung, was sich auf die einrichtungsbezogene Zufriedenheitsbewertung auswirkt.

### 5.3.2. Zufriedenheit mit den pflegebezogenen Leistungen

Die nachfolgenden Ausführungen konzentrieren sich auf Themenbereiche, die sich auf die Zufriedenheit mit pflegebezogenen Leistungen - Umfang der Hilfeleistungen, Methode und Art der Durchführung, Umgangsformen der Pflegekräfte, zur Verfügung stehende Hilfsmittel – beziehen. Da die Menschen, die in den untersuchten Einrichtungen leben, dort in erster Linie wegen einer bestehenden Pflegebedürftigkeit wohnen, werden diese Zufriedenheitsdimensionen etwas ausführlicher dargestellt.

Die Quartile, die für die Zufriedenheit mit pflegebezogenen Leistungen auf der Basis der Bewohnerbefragung ermittelt worden sind, finden sich in Tab. 5.5. Die höchsten Zufriedenheitswerte im 1. Quartil weisen eine Spannweite von 0,3 bis 0,5 auf. Das 2. Quartil und 3. Quartil verfügen nur über Spannweiten von 0,1 bis 0,2. Die breitesten Spannen sind im 4. Quartil zu finden. Hier liegen diese - mit Ausnahme der Bewertung der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel mit nur 0,1 - zwischen 0,7 und 1,00.

Tab. 5.5: Zufriedenheit mit den pflegebezogenen Leistungen aus Sicht der befragten Bewohner differenziert nach Quartilen<sup>#</sup>

	Umfang der Hilfeleistungen	Methode und Art der Durchführung	Umgangsformen der Pflegekräfte	zur Verfügung stehende Hilfsmitteln
	Ausprägung der Quartile			
1. Quartil	1,14-1,60	1,23-1,60	1,12-1,47	1,11-1,37
2. Quartil	1,66-1,87	1,63-1,75	1,50-1,62	1,46-1,70
3. Quartil	2,00-2,14	1,76-1,88	1,64-1,81	1,75-1,93
4. Quartil	2,16-2,90	2,00-3,00	1,83-2,83	2,00-2,14

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 4.2 bis 4.5

Vergleicht man die Spannbreiten der Quartilsausprägungen, die auf der Grundlage der Bewohnerbefragung ermittelt worden sind, mit denen der Angehörigen/Betreuer (Tab. 5.6), so wird deutlich, dass im Themenbereich der Pflege bei den Angehörigen/Betreuern deutlich geringere Streuungen innerhalb der vier Quartile zu finden sind. Die Spanne zwischen höchsten und niedrigsten Mittelwerten liegen hier zwischen 0,9 und 1,3. Ähnlich wie bei den Bewohnern sind auch hier die Spannbreiten des 1. Quar-

tals mit Werten zwischen 0,4 und 0,6 breiter als die des 2. und 3. Quartils mit 0,1 bis 0,2.

Im Fragebogen für die Angehörigen/Betreuer wurde nicht differenziert nach Umfang und Art der Durchführung von Hilfeleistungen gefragt, da davon auszugehen ist, dass eine derartige Einschätzung auf Grund der punktuellen Anwesenheit von Besuchern kaum möglich ist. Darüber hinaus ist es auch heute noch in vielen Einrichtungen üblich, dass Besucher während der Durchführung von pflegerischen Tätigkeiten das Zimmer des Bewohners verlassen (müssen), sodass die konkrete Pfl egetätigkeit in der Regel nur aus indirekten Quellen zu beurteilen ist.

Tab. 5.6: Zufriedenheit mit den pflegebezogenen Leistungen aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer differenziert nach Quartilen<sup>#</sup>

	Hilfeleistungen	Umgangsformen der Pflegekräfte	zur Verfügung stehende Hilfsmittel
	Ausprägung der Quartile		
1. Quartil	1,20-1,60	1,00-1,57	1,25-1,60
2. Quartil	1,64-1,83	1,60-1,71	1,64-1,78
3. Quartil	1,88-2,04	1,75-1,93	1,80-1,89
4. Quartil	2,09-2,53	1,94-2,29	1,92-2,18

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte 105  
Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragen 4.1 bis 4.3

Ein Vergleich der *einrichtungsbezogenen* Quartilszuordnungen auf der Basis der Bewohnerbefragung und der Angehörigen-/Betreuerbefragung (vgl. Tab. 5.7) macht deutlich, wie und in welcher Richtung die beiden befragten Gruppen in ihren Einschätzungen voneinander abweichen. Einrichtungen, bei denen die Zufriedenheitswerte der befragten Bewohner bezogen auf die pflegebezogenen Fragen überwiegend im 1. Quartil zu finden sind, liegen auch bei den Angehörigen/Betreuern überwiegend im 1. Quartil. Allerdings finden sich in die andere Richtung deutlich weniger Übereinstimmungen. Denn die Einrichtungen, bei denen die ermittelten Zufriedenheitswerte für die Angehörigen/Betreuer überwiegend im 1. Quartil angesiedelt sind, finden nicht immer eine Entsprechung in den Einschätzungen der Bewohner. Eine Übereinstimmung in der Quartilszuordnung der Zufriedenheitswerte von Bewohnern und Angehörigen/Betreuern findet sich für das 1. Quartil nur bei zwei Einrichtungen. Die Einrichtungen, bei denen die ermittelten Zufriedenheitswerte der Bewohner überwiegend im 4. Quartil liegen, werden - bis auf eine Ausnahme - auch von den Angehörigen/Betreuern häufiger diesem Quartil zugeordnet.

Tab. 5.7: Einrichtungsbezogene Quartilszuweisungen bezogen auf die Zufriedenheit mit pflegebezogenen Leistungen<sup>#</sup>

Einrichtungskürzel	Bewohner				Angehörige/ Betreuer		
	Umgangsformen der Pflegekräfte	Umfang der Hilfeleistungen	Durchführung der Hilfeleistungen	Hilfsmittel	Umgangsformen der Pflegekräfte	Hilfeleistungen	Hilfsmittel
FC	4	4	3	3	4	4	3
FT	2	3	2	2	3	2	3
GA	2	2	1	1	3	3	2
GU	4	3	3	3	3	4	4
GW	2	2	4	4	2	4	4
GZ	3	3	2	3	3	3	4
HM	1	1	1	1	1	1	3
HV	2	4	4	4	4	4	3
KT	2	1	1	2	4	4	2
LB	3	2	1	1	1	1	1
LQ	3	3	4	3	2	3	1
LV	4	4	4	4	1	1	1
MU	4	4	4	3	3	2	2
NO	1	1	1	2	2	2	2
OR	2	1	2	1	1	2	2
PN	1	2	1	2	4	4	3
PO	1	3	3	4	1	1	1
PS	2	4	2	3	1	2	1
PZ	4	3	3	4	2	2	1
RL	1	4	4	2	3	3	4
RX	3	4	4	3	4	3	3
SN	3	4	2	4	4	2	3
SP	3	3	3	3	1	3	4
TA	1	2	4	4	2	1	1
UM	4	3	4	3	3	4	3
WB	3	1	1	1	2	2	2
WR	1	1	1	1	1	1	1
WX	4	3	3	3	2	1	2
XB	4	3	4	2	4	4	4
XS	2	2	2	1	3	3	4
ZU	2	2	2	2	3	3	2
ZW	3	4	4	4	4	3	4

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich

Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 4.2 bis 4.5, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragen 4.1 bis 4.3

Vergleicht man die Quartilszuweisungen bezogen auf den *Umfang und die Durchführung der Hilfeleistungen*, die auf der Basis der Bewohnerbefragung und die *Beurteilung der pflegebezogenen Hilfeleistungen*, wie sie in der Angehörigen-/Betreuerbefragung vorgenommen worden sind, mit einander (vgl. ebenfalls Tab. 5.7), dann sind folgende

Aspekte besonders hervorzuheben: Bei den Einschätzungen der Bewohner besteht zum einen ein enger Zusammenhang zwischen den Bewertungen des Umfangs und der Durchführung von Hilfeleistungen. Auffallend ist auch, dass vergleichsweise oft die Quartilszuordnungen der Angehörigen/Betreuer von denen der Bewohner abweichen. Die Einrichtungen, die in der Bewohnerbefragung dem 1. Quartil zugeordnet worden sind, finden sich in der Befragung der Angehörigen/Betreuer in allen Quartilen, zweimal sogar im 4. Quartil. Ein ähnliches Bild zeigen die Einrichtungen für die Bewohnerbefragung bezüglich des Umfangs und der Durchführung von Hilfeleistungen im 4. Quartil. Auch hier weichen die Angehörigen/Betreuer in über der Hälfte der Einrichtungen von den Einschätzungen der Bewohner ab. In diesen Einrichtungen finden sich entsprechende Zufriedenheitswerte der Angehörigen/Betreuer in allen Quartilen.

In den Begründungen für die diesbezüglichen Einschätzungen werden von den Befragten für die Einrichtungen, die im 1. Quartil liegen, nur vereinzelt Angaben gemacht. Die vorhandenen Angaben weisen aber darauf hin, dass die Bewohner Hilfe erhalten, wenn sie „benötigt“ wird, dass „immer jemand da“ ist und dass der zeitliche Umfang an Unterstützung für die Bedarfe „ausreicht“.

Begründungen in den Einrichtungen, die im 4. Quartil verortet sind, beziehen sich zum einen auf die zeitnahe Hilfeleistung - einigen Befragten dauert es zu lange, bis „auf einen Ruf“ reagiert wird - und zum anderen auf die wenig bedarfsgerechte Leistungserbringung (z.B. es wird „zu selten geduscht“). Darüber hinaus werden der Zeitdruck der Pflegekräfte und der häufige Personalwechsel als Kritik erwähnt. Mehrmals wird auch von „Hetze“ und „Überlastung des Personals“ gesprochen.

In den Einrichtungen, in denen die Quartilszuordnungen auf der Basis der Bewohnerbefragung und der Angehörigen-/Betreuerbefragung deutlich voneinander abweichen, variieren entsprechend auch die Einschätzungen zum Umfang der Pflegeleistungen unter den Befragten von sehr zufrieden bis sehr unzufrieden. Einige erhalten immer Hilfe, wenn sie nötig ist, für andere geht es zu „schnell“ oder zu „kurz und bündig“.

Hinsichtlich der einrichtungsbezogenen Zuordnungsmuster, die sich auf die Zufriedenheit mit den *Umgangsformen der Pflegekräfte* beziehen, zeigen sich Parallelen in den Einschätzungen von Bewohnern und Angehörigen/Betreuern. Die Einrichtungen, die auf der Basis der Bewohnerbefragung dem 1. Quartil zugeordnet worden sind, befinden sich dort auch mehrheitlich, wenn man die Bewertungen der Angehörigen/Betreuer zu Grunde legt. Die Pflegekräfte werden in den Begründungen der Befragten als „hilfsbereit, nett, freundlich, zuvorkommend, gut gelaunt und höflich“ beschrieben. In den Fäl-

len, in denen die Zufriedenheitswerte der Bewohner im 1. Quartil liegen und von denen der Angehörigen/Betreuer abweichen, geht aus den qualitativen Begründungen hervor, dass die Frage des Umganges häufig in Zusammenhang gebracht wird mit der Individualität einzelner Pflegekräfte.

Bei den Einrichtungen, die im 4. Quartil liegen, zeigen die Einschätzungen der Bewohner und der Angehörigen/Betreuer in knapp der Hälfte der Einrichtungen übereinstimmende Zuordnungsmuster. Bei den Begründungen für die jeweilige Bewertung der Umgangsformen sind in den qualitativen Befragungsdaten häufig Hinweise auf individuelle Unterschiede im Auftreten der Pflegekräfte zu finden. Einzelne Pflegekräfte werden als „frech“, „wenig kommunikativ“ und „oft kurz angebunden“ beschrieben. Es wird auch geäußert, dass es schwierig ist, „in Kontakt“ mit ihnen zu treten.

Die Zufriedenheitswerte, die sich auf *pflegebezogene Hilfsmittel* beziehen, liegen bei den einrichtungsbezogenen Quartilszuweisungen auf der Basis der Bewohnerbefragung und der Angehörigen-/Betreuerbefragung nur in zwei Einrichtungen analog im 1. Quartil. Überwiegend weichen die Quartilszuordnungen voneinander ab. Im 4. Quartil zeigt sich ein sehr ähnliches Bild. Einrichtungen, bei denen die Ergebnisse der Bewohnerbefragung zur Zufriedenheit mit den Hilfsmitteln in diesen Quartil liegen, zeigen in den Angaben der Angehörigen/Betreuer nur in zwei Einrichtungen eine Übereinstimmung in der Quartilszuordnung.

Bei den Begründungen für die Zufriedenheitswerte, die im 1. Quartil liegen, wird häufig angegeben, dass das, was aus Sicht der Befragten benötigt wird, auch vorhanden ist. Dabei werden Beispiele genannt, die sich vielfach auf das Bett beziehen. Aber auch Gehhilfen, Bettgalgen (Aufrichthilfen) und Rollstuhl werden genannt. Einige Bewohner geben an, dass sie sich durch die Hilfsmittel sicher fühlen.

In den Angaben zu den Einrichtungen, die dem 3. und 4. Quartil zugeordnet worden sind, finden sich häufiger Hinweise auf die Tatsache, dass Hilfsmittel im Privatbesitz der Bewohner selbst seien. Weitere Angaben beziehen sich auf eingeschränkt geeignete Hilfsmittel wie z.B. den Rollstuhl, der zu hart sei oder die Matratze, die zu schmal und zu hart sei.

### **Mögliche Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit pflegebezogenen Leistungen**

Um Aussagen über Zusammenhänge zwischen den Quartilszuordnungen im Pflegebereich und einrichtungsbezogenen Merkmalen treffen zu können, sind die Ergebnisse der

Strukturerhebungen für die Einrichtungen, die auffallend häufig im 1. Quartil und im 4. platziert worden sind, einer genaueren Betrachtung unterzogen worden.

Vergleicht man die Größe der Einrichtung mit der Verteilung der Quartile im Bereich Pflege aus der Sicht der Bewohner, so zeigt sich, dass mit den Zufriedenheitswerten im 1. Quartil überwiegend mittelgroße (51 bis 99 Pflegeplätze) bis große Einrichtungen (100 und mehr Pflegeplätze) versehen worden sind. Anders stellt sich dies aus der Sicht der Angehörigen/Betreuer dar. Hier sind überwiegend bei den pflegebezogenen Fragestellungen im 1. Quartil schwerpunktmäßig kleinere (bis 50 Pflegeplätze) und mittelgroße Einrichtungen zu finden. Besonders hervorzuheben ist, dass in den vier Einrichtungen, die bei allen pflegebezogenen Fragestellungen mit ihren Mittelwerten im 1. Quartil liegen, drei weniger als 50 Bewohnerplätze besitzen und nur eine Einrichtung mit mehr als 100 Plätzen hier deutlich abweicht. Die letztgenannte Einrichtung weist gegenüber den anderen drei allerdings auch die Besonderheit auf, dass sie sowohl in der Bewohner- als auch in der Angehörigen-/Betreuerbefragung mit allen pflegebezogenen Fragestellungen im 1. Quartil liegt.

Die Einrichtungen, die bei der Bewohnerbefragung in den Zufriedenheitswerten häufig im 4. Quartil liegen, sind dagegen eher kleinere Altenheime. Bei den Angehörigen/Betreuern trifft diese Bewertung deutlich häufiger auch auf mittelgroße und große Einrichtungen zu.

Wirft man einen Blick auf die Quartilszuordnung der größeren Einrichtungen, so zeigt sich, dass diese überwiegend – allerdings nicht ausschließlich – bei der Angehörigen-/Betreuerbefragung dem 3. und 4. Quartil zugeordnet worden sind. Bei der Bewohnerbefragung dagegen zeigen sich über alle Quartile verteilte Zufriedenheitswerte. Diese Ergebnisse weisen darauf hin, dass die Größe der Einrichtung offensichtlich für die Zufriedenheit mit den pflegebezogenen Leistungen für die Angehörigen/Betreuer (Außenperspektive) eine größere Rolle spielt als für die Bewohner selbst (Innenperspektive).

Es soll nun abschließend überprüft werden, ob der Zufriedenheitsgrad mit der *Art und Weise der Pflegeorganisation einen Einfluss auf die Quartilszuordnung* im Pflegebereich hat. Bei der Frage nach den Personen, die an der Feststellung der Unterstützungsbedarfe des Bewohners beteiligt sind, geben fast alle Einrichtungen die zuständige Pflegekraft, den Bewohner selbst, Angehörige/Betreuer und weitere an der Versorgung Beteiligte wie Sozialpädagogen, Ärzte, Ergotherapeuten etc. an. Nur in einer Einrichtung scheint nach den Angaben der Strukturerhebung eine Pflegekraft an diesem Prozedere nicht beteiligt zu sein, in einer anderen Einrichtung scheint dies sogar für den

Bewohner selbst zuzutreffen und in zwei weiteren Einrichtungen werden offensichtlich die Angehörigen/Betreuer nicht in die Ermittlung des Unterstützungsbedarfes der Bewohner einbezogen. Da hier insgesamt ein relativ heterogenes Bild über alle Einrichtungen vorhanden ist, können weitere Auswertungen bezüglich der Auswirkungen dieser Strukturinformation auf die Quartilszuordnungen nicht vorgenommen werden.

Die Frage, wer in der Einrichtung mit dem Verfassen der Pflegeplanung betraut ist, zeigt in den Strukturdaten ein noch heterogenes Bild. Während dies bei den Informationsquellen, die zur Festlegung des Bedarfs dienen, nachvollziehbar ist, sind aus fachlicher Sicht Mehrfachverantwortlichkeiten beim Schreiben der Pflegeplanung eher mit mangelnder Eindeutigkeit der Verantwortung in Verbindung zu bringen. In neun Einrichtungen wird eine zuständige Gruppe von Pflegekräften mit dem Schreiben der Pflegeplanung betraut, von diesen geben sechs Einrichtungen an, dass zusätzlich eine zuständige Pflegekraft mit dieser Aufgabe betraut ist. In den Zufriedenheitswerten dieser Einrichtungen zu pflegebezogenen Fragestellungen liegen diese Einrichtungen mehrheitlich im 3. und 4. Quartil. Besonders auffällig ist, dass insbesondere bei den Umgangsformen der Pflegekräfte sechs dieser neun Einrichtungen bei der Bewohnerbefragung und vier bei der Angehörigen-/Betreuerbefragung im 4. Quartil liegen. Demgegenüber finden sich bei den acht Einrichtungen, die angeben, dass es eine zuständige Pflegekraft für die Pflegeplanung gibt, deutlich mehr Verortungen im 1. Quartil als bei den Einrichtungen, bei denen es hierfür eine Gruppe von Pflegekräften gibt. Zu den acht Einrichtungen gehören auch die beiden Einrichtungen, die in fast allen pflegebezogenen Themenbereichen in ihren Zufriedenheitswerten sowohl bei der Angehörigen-/Betreuerbefragung als auch bei der Bewohnerbefragung im 1. Quartil liegen. Sowohl beim Umfang der Hilfeleistungen, der Durchführung, den Umgangsformen und den zur Verfügung stehenden Hilfsmitteln finden sich häufigere Nennungen im 1. und 2. Quartil bei eindeutigen Zuständigkeiten gegenüber den etwas unklaren Verantwortlichkeiten von Personengruppen. Herausstechend ist hier auch die - gegenüber der zuvor genannten Gruppe von Einrichtungen - durchgehend positive Bewertung der Umgangsformen der Pflegekräfte bei eindeutiger Verantwortung.

Eine weitere Gruppe von acht Einrichtungen gab an, dass die Wohnbereichsleitung und die zuständige Pflegekraft für die Pflegeplanung verantwortlich zeichnen. Bei dieser Organisationsform finden sich nur selten zu einzelnen pflegebezogenen Fragestellungen Zuordnungen zum 1. Quartil. Es überwiegen hier die Angaben im 3. und 4. Quartil, wobei diese Aussagen bei den Bewohnern häufiger genannt werden als bei den Ange-

hörigen/Betreuern. Insgesamt liegt diese Organisationsform im Mittel der Quartilszuordnung in den meisten Bereichen - häufiger noch als die Verantwortungsform von Gruppe und einzelner Pflegekraft - im 3. und 4. Quartil.

Bei den anderen neun Einrichtungen wurden in jedem Fall Mehrfachangaben zur Zuständigkeit für die Pflegeplanung gemacht, diese gingen über fast alle Kombinationsmöglichkeiten der vorgegebenen Antwortkategorien: Pflegedienstleitung, stellvertretende Pflegedienstleitung, Wohnbereichsleitung, Qualitätsmanagement-Beauftragte, zuständige Gruppe von Pflegekräften und zuständige Pflegekraft. Die Zuordnung dieser Einrichtungen zu den unterschiedlichen Quartilen weist kein auswertbares Muster auf. Die Größe der Einrichtungen scheint auch keinen Wirkung auf die Verantwortungssysteme bei der Pflegeplanung zu geben. Über alle hier genannten Gruppen hinweg finden sich die unterschiedlichsten Bewohnerzahlen pro Einrichtung.

Die Angaben, die die Einrichtungen zur Zuständigkeit für die Evaluation der Pflege und für die Arbeitseinteilungen machen, weisen ebenfalls keine eindeutigen Muster bezüglich ihrer Verortung zu den vier Quartilen auf. Demnach können auch hier keine differenzierten Aussagen zum Einfluss dieser Organisationsbedingungen auf die Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen/Betreuern gemacht werden.

### **5.3.3. Zufriedenheit mit der Verpflegung, der Sauberkeit und Hygiene sowie der Wäscheversorgung**

Die ermittelten Quartilswerte für die Dimension „Zufriedenheit mit der Verpflegung“ auf der Basis der befragten Bewohner sind in Tab. 5.8 zusammengestellt. Die ausgewiesenen Mittelwerte beziehen sich auf die Beurteilung der Qualität des Essens und die Zufriedenheit mit dem Verpflegungsangebot. Es zeigt sich auch hier, dass im 1. Quartil wiederum hohe Zufriedenheitswerte vorherrschen. Bei den Einrichtungen im 4. Quartil erreichen die Zufriedenheitswerte im ungünstigsten Fall einen Wert von 3,0 für die Qualität des Essens. Über alle Quartile hinweg bleibt festzuhalten, dass die Zufriedenheit mit dem Umfang des Angebotes durchgehend besser bewertet wird als die Zufriedenheit mit der Qualität. Mit zunehmendem Quartil verstärken sich diese Diskrepanzen.

In der Angehörigen-/Betreuerbefragung ist die Zufriedenheit mit der Verpflegung in etwas modifizierter Art operationalisiert worden, indem die Qualität des Essens und Verpflegungsangebote in einer Variablen abgefragt worden sind. Hierbei war das Verpflegungsangebot für Bewohner und für Besucher aber separat zu bewerten.

Zunächst führt die Zusammenführung beider Variablen zu vergleichsweise höheren Zufriedenheitswerten in allen Quartilen, wenn die Verpflegung der Bewohner angesprochen ist. Im Vergleich der Bewertung der Verpflegung für Bewohner und für Angehörige/Betreuer zeigt sich, dass die quartilsbezogenen Zufriedenheitswerte sich annähernd entsprechen. Lediglich in den Einrichtungen, in denen die geringsten Zufriedenheitswerte ermittelt worden sind, wurde die Verpflegungssituation für Angehörige/Betreuer deutlich kritischer bewertet.

Tab. 5.8: Zufriedenheit mit der Verpflegung, Sauberkeit und Hygiene sowie Wäscheversorgung aus Sicht der Bewohner und der Angehörigen differenziert nach Quartilen<sup>#</sup>

	Bewohner				Angehörige/Betreuer			
	Verpflegung: Qualität Essen	Verpflegung: Angebot	Sauberkeit und Hygiene	Wäscheversorgung	Verpflegung Essen Bewohner	Verpflegung Essen Besucher	Sauberkeit und Hygiene	Wäscheversorgung
	Ausprägung der Quartile				Ausprägung der Quartile			
1. Quartil	1,28-1,70	1,26-1,62	1,30-1,50	1,23-1,62	1,33-1,63	1,00-1,67	1,00-1,60	1,11-1,63
2. Quartil	1,72-2,00	1,65-1,86	1,60-1,75	1,64-1,87	1,67-1,94	1,69-1,86	1,67-1,89	1,67-2,11
3. Quartil	2,02-2,37	1,87-1,97	1,78-1,93	1,88-2,11	2,00-2,20	1,90-2,23	2,00-2,30	2,19-2,30
4. Quartil	2,41-3,00	2,06-2,47	1,96-2,40	2,13-2,8	2,23-2,83	2,25-3,33	2,33-3,00	2,40-2,96

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 5.1, 5.2, 6.1; 6.2, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragen 5.1, 5.2, 6.1, 6.1

Wie aus Tab. 5.8 ebenfalls ersichtlich, reichen die Zufriedenheitswerte für die Dimension „*Sauberkeit und Hygiene*“, die auf der Grundlage der Bewohnerbefragung ermittelt worden sind, von 1,30 bis 2,40. Hierbei besteht eine vergleichsweise geringe Spannweite der quartilsbezogenen Mittelwerte. Die Einschätzungen aus Sicht der befragten Angehörigen/Betreuer fallen zum einen wiederum über alle Quartile hinweg kritischer aus. Die Zufriedenheitsskala reicht bis 3,00, allerdings beginnt hier das 1. Quartil bereits bei 1,00.

Bei der Zufriedenheitsdimension „*Wäscheversorgung*“ hingegen streuen die Quartilswerte deutlich breiter (vgl. auch Tab. 5.8). Aus Sicht der Bewohner gibt es im besten Fall einen Zufriedenheitswert von 1,23. Im Fall mit der geringsten Zufriedenheit wird ein Wert von 2,8 erreicht. Das 1. und 4. Quartil streuen wieder breiter als das 2. und 3. Quartil. Der Vergleich mit den Werten für die Angehörigen/Betreuer zeigt, dass hier eine größere Spannbreite zwischen den quartilsbezogenen Mittelwerten vorhanden ist.

Tab. 5.9 zeigt die Ergebnisse der *einrichtungsbezogenen Zuordnung der Quartile* bezogen auf die Zufriedenheit mit der Verpflegung, der Sauberkeit und Hygiene sowie der Wäscheversorgung. Vergleicht man die Quartilszuweisungen der beiden die Verpflegung abbildenden Zufriedenheitsaspekte, so zeigt sich, dass diese bei der Gruppe der Bewohner lediglich in einem Drittel der Fälle (14 von 36) übereinstimmen. Die beiden Verpflegungsaspekte scheinen - aus Sicht der befragten Bewohner betrachtet - in keinem engen Zusammenhang zu stehen.

Eine höhere Übereinstimmung in den Quartilszuweisungen (19 von 34) findet sich bei den Angehörigen/Betreuern. Dies gilt insbesondere für das 3. und 4. Quartil. Für sechs von acht Einrichtungen gilt, dass dann, wenn sie sich hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Verpflegung für die Bewohner im 3. bzw. 4. Quartil befinden, sie auch bezogen auf die Zufriedenheit mit der Verpflegung für die Besucher in dem entsprechenden Quartil zu finden sind.

### **Mögliche Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit der Verpflegung**

Unter Berücksichtigung der Einrichtungsgröße bestätigt sich, dass sich bezogen auf die Qualität der Verpflegung insbesondere die Einrichtungen mittlerer Größe im 1. Quartil befinden. Hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem Verpflegungsangebot sind dort tendenziell die etwas größeren, allerdings nicht die ganz großen Einrichtungen zu finden. Bei der Gruppe der Angehörigen/Betreuer sind demgegenüber vergleichsweise häufiger auch kleinere Einrichtungen dem 1. Quartil zugeordnet worden. Alle sehr großen Einrichtungen finden sich überwiegend im 3. bzw. 4. Quartil.

Stützt man sich auf die erhobenen Strukturdaten, so lässt sich bezogen auf die Verpflegung sagen, dass insgesamt über alle Einrichtungen hinweg umfassende Gestaltungsmöglichkeiten vorhanden sind, wie etwa die Wahl der Tischgemeinschaft, die Berücksichtigung individueller Wünsche bei Mengen oder Bestandteilen der Verpflegung. Ebenso sind Getränke generell frei verfügbar und es besteht oftmals ein freier Zugang zu Nahrungsmitteln außerhalb der Essenszeiten. Einschränkungen gibt es teilweise hinsichtlich der individuellen Orts- und Zeitwahl für die Nahrungsaufnahme (in 69,7% bzw. in 75,8 aller Einrichtungen) bzw. der Möglichkeit, eigene Nahrungsmittel vorzuhalten (möglich in 69,7 aller Einrichtungen). Die individuelle Zubereitung eigener Nahrungsmittel ist nur in 42,4% der untersuchten Einrichtungen möglich. Besucher können in vier Fünftel der Einrichtungen mitessen, allerdings ist teilweise eine vorherige Anmeldung nötig.

Tab. 5.9: Einrichtungsbezogene Quartilszuweisungen bezogen auf die Zufriedenheit mit der Verpflegung, Sauberkeit und Hygiene sowie Wäscheversorgung<sup>#</sup>

Einrichtungskürzel	Bewohner				Angehörige/Betreuer			
	Verpflegung Qualität Essen	Verpflegungsangebot	Sauberkeit und Hygiene	Wäscheversorgung	Verpflegung Essen Bewohner	Verpflegung Essen Besucher	Sauberkeit und Hygiene	Wäscheversorgung
FC	4	4	3	2	3	4	3	2
FT	3	2	4	2	3	1	4	2
GA	2	1	1	1	2	2	3	3
GU	3	3	2	3	3	3	3	4
GW	1	3	3	2	3	3	3	2
GZ	3	2	3	4	3	3	4	3
HM	1	1	2	2	2	1	1	1
HV	3	4	2	4	4	4	4	4
KT	2	1	2	2	4	4	4	3
LB	4	2	2	1	1	1	1	1
LQ	3	3	2	2	3	3	1	1
LV	4	4	3	4	1	1	1	1
MU	3	4	3	4	4	1	4	4
NO	1	2	3	3	1	2	2	2
OR	1	1	1	1	2	1	2	1
PN	1	1	1	2	4	4	3	1
PO	2	2	1	4	1	2	1	2
PS	4	3	3	1	3	4	1	2
PZ	3	4	3	3	3	2	2	3
RL	2	2	4	1	2	3	3	2
RX	4	3	4	4	4	3	3	4
SN	4	3	4	3	4	4	4	4
SP	2	2	2	1	4	4	1	4
TA	2	1	1	1	1	1	2	1
UM	3	4	3	3	2	2	2	3
WB	2	1	1	1	2	2	2	1
WR		1	1	4	1	1	2	3
WX	1	2	4	2	3	2	2	2
XB	4	3	4	4	4	4	3	4
XS	2	4	4	3	3	3	4	3
ZU	1	3	2	3	4	3	2	3
ZW	4	4	4	3	3	3	4	4

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 5.1, 5.2, 6.1; 6.2, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragen 5.1, 5.2, 6.1, 6.1

Betrachtet man die einzelnen Einrichtungen unter Gesichtspunkten der Quartilszuordnung, dann zeigen sich im Vergleich des 1. und 4. Quartils keine systematischen Unterschiede. Dies gilt sowohl für die Bewohner- als auch für die Angehörigen-

/Betreuerbefragung. Die grundsätzlichen Gestaltungsmöglichkeiten bei der Verpflegung scheinen somit keinen markanten Einfluss auf den Grad der individuellen Zufriedenheit zu haben. Hinsichtlich der Darreichungsform wird im 4. Quartil tendenziell häufiger das Tablettssystem, das in 54,5% aller Einrichtungen vorherrscht, genannt. Teller- oder Schüsselservice findet sich eher im 1. Quartil, ebenso wie das Buffetangebot, insbesondere was Frühstück und Abendbrot betreffen. Hinsichtlich des Umfangs der Wahlmöglichkeiten scheint kein Zusammenhang zwischen den Einrichtungen zu bestehen, die dem 1. oder 4. Quartil zugeordnet sind. Die aufgezeigten Muster gelten sowohl aus Sicht der Bewohner als auch der Angehörigen-/Betreuerbefragung.

Unter Einbezug der qualitativen Befragungsdaten zeigt sich, dass Beschreibungen wie „abwechslungsreich“, „schmackhaft“, „frisch“, „bedarfsgerecht“ eher für Einrichtungen formuliert worden sind, deren Zufriedenheitsbewertungen im 1. Quartil liegen. Kritik an der Temperatur ist dort in nur wenigen Fällen geübt worden. Demgegenüber sind in den Einrichtungen, die dem 4. Quartil zugeordnet sind, häufiger Kritikpunkte genannt, die sich insbesondere auf das Abendessen beziehen. Formulierungen wie z.B. „lieblose Darreichung“, „Geschmack“, „zu wenig Abwechslung“ finden sich eher in den Befragungsergebnissen der Einrichtungen des 4. Quartils.

### **Mögliche Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit der Sauberkeit und Hygiene**

Auch hier bestätigt sich der schon mehrfach aufgezeigte Zusammenhang zwischen dem Zufriedenheitsgrad und der Einrichtungsgröße. Große Einrichtungen liegen hinsichtlich der formulierten Zufriedenheitswerte eher im 4. Quartil. Einrichtungen des 1. Quartils sind demgegenüber eher als klein bzw. mittelgroß zu bezeichnen. Tendenziell zeigt sich dies auch in der Angehörigen-/Betreuerbefragung.

Der Grad der individuellen Zufriedenheit scheint aber nicht davon abhängig zu sein, ob die Reinigung durch internes oder externes Personal durchgeführt wird. Da für weitgehend alle Einrichtungen auch Regeln für den Umgang des Reinigungspersonals mit den Bewohnern und Angehörigen existieren, kann dies auch nicht im Sinne eines ‚bench-markings‘ interpretiert werden.

Im Rahmen der empirischen Auswertungen ist auch der Zusammenhang zwischen der Häufigkeit der Reinigung und der Zufriedenheitsbewertung untersucht worden. Da mehrere Reinigungsarten von den Einrichtungen angegeben und unterschiedlich differenziert in den Strukturerhebungen ausformuliert worden sind, lassen sich daraus folgende Erkenntnisse ableiten: In zwei Drittel aller Einrichtungen werden mindestens viermal wöchentlich die Bewohnerzimmer gereinigt. Für die Einrichtungen, deren Zufrieden-

heitswerte im 4. Quartil liegen, gilt dies nur für drei von acht Einrichtungen. Diese Zusammenhänge finden sich sowohl für die Bewohner- als auch für die Angehörigen-/Betreuerbefragung.

Bezieht man die Auswertungsergebnisse der qualitativen Befragungsdaten mit ein, dann fällt auf, dass für Einrichtungen, die sich im 4. Quartil befinden, öfter der Aspekt der (zu) knapp bemessenen Zeit für die Reinigung formuliert worden ist. Ferner ist auf die Personalqualität hingewiesen worden. Außerdem sind – bei konkret formulierter Kritik – der Sanitärbereich bzw. das Staubwischen genannt worden.

### **Mögliche Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit der Wäscheversorgung**

Bei dieser Zufriedenheitsdimension scheint bei der einrichtungsbezogenen Quartilszuordnung – wie aus Tab. 5.9 oben ersichtlich - kein Größeneffekt vorhanden zu sein. Zwischen den Einschätzungen auf Basis der Gruppe der Bewohner und der Angehörigen/Betreuer gibt es jeweils bei vier der acht Einrichtungen im 1. bzw. 4. Quartil Übereinstimmungen.

Die folgende Tab. 5.10 fasst wesentliche Strukturvariablen, die sich auf die *Wäscheversorgung* beziehen, für alle an der Untersuchung beteiligten Einrichtungen und für die Einrichtungen, deren Zufriedenheitswerte im 1. bzw. 4. Quartil liegen, zusammen. Danach ermöglicht die überwiegende Anzahl der Einrichtungen die Nutzung der eigenen Handtücher und Bettwäsche. Ferner besteht in hohem Ausmaß die Möglichkeit des Zugangs zur eigenen Wäsche, auch ist in über 70% der Einrichtungen das Angebot vorhanden, die eigene Wäsche instand setzen zu lassen.

Tab. 5.10: Strukturvariablen im Kontext der Zufriedenheitsdimension „Wäscheversorgung“, insgesamt und für das 1. und 4. Quartil<sup>#</sup>

	Zustimmung insgesamt in %		Zustimmung 1. Quartil in % (Bewohner)/ (Angehörige/Betreuer)		Zustimmung 4. Quartil in % (Bewohner)/ (Angehörige/Betreuer)	
Nutzung eigener Handtücher und Bettwäsche ist möglich	85,3		(6 von 8)/(6 von 8)		(8 von 8)/(8 von 8)	
Es besteht für die Bewohner jederzeit Zugang zu der eigenen Wäsche	94,1		(8 von 8)/(8 von 8)		(8 von 8)/(8 von 8)	
Selbständige Reinigung der Wäsche ist möglich	55,9		3 von 8		6 von 8	
Angebote für die Instandsetzung der eigenen Wäsche sind vorhanden	70,6		5 von 8		7 von 8	
Die Bettwäsche wird regulär im Monat gewechselt	1-2 mal	32,4%	1-2 mal	3	1-2 mal	0
	3-4 mal	31,5%	3-4 mal	1	3-4 mal	5
	< 4 mal	33,5%	< 4 mal	4	< 4 mal	2
					nach Bedarf	1
Die Handtücher werden regulär in der Woche gewechselt	1-2 mal	32,4%	1-2 mal	3	1-2 mal	
	3-4 mal	31,5%	3-4 mal		3-4 mal	
	< 4 mal	33,5%	< 4 mal	4	< 4 mal	7
					nach Bedarf	1

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen: 5.1, 5.2, 6.1; 6.2, Angehörigen-/Betreuerbefragung Fragen 5.1, 5.2, 6.1, 6.1, Strukturhebung Einrichtungen, Fragen 6.4 bis 6.6

Wie die Differenzierung nach dem 1. und 4. Quartil zeigt, fällt die Zustimmung in Einrichtungen des 4. Quartils bei drei von vier Kategorien deutlich höher aus als bei den Einrichtungen des 1. Quartils. Dies gilt sowohl für die Bewohnerbefragung als auch für die Angehörigen-/Betreuerbefragung. Ein Erklärungsgrund dafür könnte sein, dass möglicherweise Aspekte der Wahrnehmung eines Hotelcharakters der Pflegeeinrichtungen zum Tragen kommen, was dazu führen kann, dass umfassende Wahlmöglichkeiten bei der Wäscheversorgung nicht zu einer steigenden Zufriedenheit führen. Zudem ist zu berücksichtigen, dass die Wäscheversorgung in nicht unerheblichem Maße in der Verantwortung der Angehörigen liegt, so dass für einen Teil der Befragten hier keine praktische Relevanz vorhanden ist. Eine nähere Betrachtung der Kategorie „Wechsel der Bett- und Badwäsche“<sup>28</sup> hingegen zeigt, dass hier „viel“ sowohl bezogen auf die Bettwäsche als auch auf die Handtücher nicht zwingend zu einer hohen Zufriedenheit beiträgt. Diese Ergebnisse bestätigen sich sowohl aus der Perspektive der Bewohner wie der Angehörigen/Betreuer.

<sup>28</sup> Es ist darauf hinzuweisen, dass in der Regel ungeachtet eines regelmäßigen Wechselturnus natürlich ein bedarfsbedingter Wechsel statt findet.

Bezieht man die qualitativen Befragungsergebnisse insbesondere in Bezug auf die polarisierenden Quartile 1 und 4 mit ein, so zeigt sich, dass einerseits vergleichsweise häufig die Angehörigen in die Wäscheversorgung eingebunden sind, somit keine unmittelbaren Empfehlungen für Verbesserungen in den Einrichtungen selbst abgeleitet werden können. Hier bedarf es zunächst weiterführender Erhebungen, um die Gründe und Motive für ein derartiges Verhalten zu erfragen.

Vergleicht man darüber hinaus die qualitativen Aussagen zur Wäscheversorgung, so fallen – wie auch in anderen Zufriedenheitsdimensionen bereits dargelegt – bestimmte Häufungen von Charakterisierungen/Beschreibungen auf, ohne dass hieraus ein allgemeinverbindlicher Rückschluss auf alle in dem jeweiligen Quartil vorfindbaren Einrichtungen möglich ist. Insbesondere für die Zuordnung von Einrichtungen zum 4. Quartil wurde als wesentlicher Kritikpunkt die Zeitspanne genannt. Darüber hinaus sind – aber eher im Sinne von Einzelfallrückmeldungen – Aussagen zur mangelnden Qualität der Reinigung, des Bügelns bzw. der Verlust von Kleidungsstücken gemacht worden. Dem gegenüber beziehen sich die Aussagen bei den Einrichtungen des 1. Quartils insbesondere auch auf das Einräumen der Wäsche.

#### **5.3.4. Zufriedenheit mit den persönlichen Kontakten und den Freizeitangeboten**

Sowohl im Rahmen der Befragungen der Bewohner und Angehörigen//Betreuer sowie der Strukturdatenerhebungen sind Aspekte des Freizeitangebotes abgefragt worden. Zusätzlich sollten sich die Heimbewohner hinsichtlich ihrer Zufriedenheit mit den persönlichen Kontakten äußern. Tab. 5.11 gibt die korrespondierenden Quartilsausprägungen für diese Zufriedenheitsdimensionen wieder. Danach liegt die Bewertung der Zufriedenheit mit den *persönlichen Kontakten* bei den befragten Bewohnern zwischen 1,56 und 2,64. Im Vergleich zu anderen Zufriedenheitsdimensionen ist zwar im 1. Quartil ein etwas niedrigeres Zufriedenheitsniveau ermittelt worden, dafür ist der Wert mit der höchsten Unzufriedenheit mit 2,64 vergleichsweise niedriger.

Tab. 5.11: Zufriedenheit mit den persönlichen Kontakten und dem Freizeitangebot aus Sicht der Bewohner und der Angehörigen differenziert nach Quartilen<sup>#</sup>

	Bewohner		Angehörige/Betreuer
	Persönliche Kontakte	Freizeitangebote	Freizeitangebote
	Ausprägung der Quartile		Ausprägung der Quartile
1. Quartil	1,56-1,70	1,18-1,62	1,00-1,64
2. Quartil	1,76-1,88	1,66-1,84	1,65-2,12
3. Quartil	1,93-2,15	1,91-2,20	2,14-2,54
4. Quartil	2,20-2,64	2,22-3,33	2,57-5,00

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 7.2 und 8, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 7.1

Etwas anders sieht es demgegenüber mit der Zufriedenheit mit den *Freizeitangeboten* aus. Hier streuen die Werte von 1,18 bis 3,33. Dies ist über alle Zufriedenheitsdimensionen hinweg betrachtet das niedrigste Zufriedenheitsniveau. Auch hier ist die Bandbreite im 2. und 3. Quartil geringer, die des 4. Quartils sehr hoch. Angemerkt werden muss in diesem Zusammenhang allerdings, dass insbesondere eine Einrichtung zu der hohen Streuung im 4. Quartil beiträgt. Für die Angehörigen/Betreuer gelten die formulierten Anmerkungen analog, allerdings liegen die ermittelten Zufriedenheitswerte ab dem 3. Quartil auf einem deutlich niedrigeren Niveau.

In Tab. 5.12 finden sich die Ergebnisse der Zuordnung der untersuchten Einrichtungen nach Quartilen.

Tab 5.12: Einrichtungsbezogene Quartilszuweisungen bezogen auf die Zufriedenheit mit den persönlichen Kontakten und dem Freizeitangebot<sup>#</sup>

Einrichtungskürzel	Bewohner		Angehörige
	Sozialkontakte	Freizeitangebote	Freizeitangebote
FC	4	2	4
FT	1	1	2
GA	1	2	2
GU	3	1	2
GW	4	4	3
GZ	3	4	3
HM	1	2	1
HV	3	4	4
KT	2	3	3
LB	2	3	1
LQ	2	3	2
LV	4	4	1
MU	4	4	4
NO	3	4	2
OR	1	1	3
PN	2	1	4
PO	4	3	1
PS	4	2	1
PZ	4	2	2
RL	2	1	1
RX	3	2	3
SN	3	3	4
SP	1	1	3
TA	1	1	1
UM	3	3	3
WB	1	2	2
WR	1	1	1
WX	2	3	4
XB	3	4	4
XS	2	3	3
ZU	2	2	4
ZW	4	4	2

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Fragen 7.2 und 8, Angehörigen-  
 /Betreuerbefragung Frage 7.1

### Mögliche Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit den persönlichen Kontakten

Die Zufriedenheit mit persönlichen Kontakten ist nur sehr bedingt aktiv von den Einrichtungen beeinflussbar. Wie bereits in Kapitel 4.2.7 ausgeführt, haben die meisten der befragten Bewohner (über 90%) eine enge Beziehung zu Angehörigen oder Freunden. Drei Viertel haben Kontakte mit Mitbewohnern, zudem existieren vielfältige Kontakte zu externen Dienstleistern wie z.B. Ärzte, Therapeuten, Friseur etc. in unterschiedlicher Intensität.

Bezieht man die qualitativen Befragungsdaten unter Berücksichtigung der Quartilszugehörigkeit in die Betrachtungen mit ein, so fällt auf, dass verstärkt die Bewohner von Einrichtungen, deren Bewertungen im 4.Quartil liegen, den Wunsch nach mehr Kontakten mit den Mitbewohnern geäußert haben. Über die Quartilsgrenzen hinweg wird von verschiedenen Bewohnern generell mehr Kontakt gewünscht. Auffallend ist des Weiteren, dass es eine hohe Übereinstimmung der Quartilszugehörigkeit zwischen den Zufriedenheitsdimensionen „persönliche Kontakte“ und „Freizeitangebote“ (siehe weiter unten) gibt. Dies gilt sowohl für das 1. als auch für das 4. Quartil.

### **Mögliche Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit mit dem Freizeitangebot**

Die schon bei den bisher untersuchten Zufriedenheitsdimensionen beschriebenen Zusammenhänge zwischen der Größe der Einrichtung und ihrer Zugehörigkeit zu einem Quartil kann in der Zufriedenheitsdimension „Freizeitangebote“ weder im Rahmen der Bewohner- noch der Angehörigen-/Betreuerbefragung bestätigt werden. Über alle Quartile hinweg sind unterschiedliche Einrichtungsgrößen vorzufinden, somit scheint hier kein unmittelbarer Größeneffekt vorzuliegen.

Ein Vergleich der Übereinstimmung zwischen den Quartilmustern basierend auf der Bewohner- und Angehörigen-/Betreuerbefragung zeigt, dass im 1. Quartil nur in drei von acht Fällen eine übereinstimmende Beurteilung vorliegt, in fast allen anderen Fällen liegt die Beurteilung mindestens zwei Quartile auseinander. Hinsichtlich der Zugehörigkeit des 4. Quartils liegt ebenfalls nur bei drei Einrichtungen eine übereinstimmende Zuordnung vor. Die Abweichungen in den anderen Quartilen sind ansonsten etwas weniger ausgeprägt als im Falle der Zugehörigkeit zum 1. Quartil. Auch hier führen offensichtlich die unterschiedlichen Sichtweisen (Innensicht der Bewohner, Außensicht der Angehörigen/Betreuer) zu unterschiedlichen Quartilszuweisungen.

Da auch Freizeitangebote Bestandteil des täglichen Lebens sind (zur Zufriedenheit mit den alltäglichen Abläufen vgl. Abschnitt 5.3.1), stellt sich die Frage, ob die jeweils ermittelten Zufriedenheitswerte sich in entsprechenden Quartilszuordnungen wieder finden. Bezogen auf das 1. Quartil aus Bewohnersicht finden sich fünf Übereinstimmungen (vgl. Tab. 5.4 in Abschnitt 5.3.1 und Tab. 5.12 oben), im übrigen finden sich alle korrespondierenden Werte im 2. Quartil. Aus Angehörigen-/Betreuersicht wird dies noch deutlicher, hier gibt es sieben Übereinstimmungen. Für Einrichtungen des 4. Quartils lässt sich festhalten, dass auch eine vergleichsweise hohe Übereinstimmung besteht, bzw. die Unterschiede dieser beiden Zufriedenheitsdimensionen mit einer Ausnahme maximal bei 1 liegen. Diese Ergebnisse legen die Vermutung nahe, dass diese Zufrieden-

heitseinschätzungen nicht ganz unabhängig voneinander zu sehen sind, und auch die Freizeitangebote bei der Bewertung der alltäglichen Abläufe und vice versa eine Rolle spielen.

Im Folgenden werden weitere ausgewählte Strukturdaten in die Analysen mit einbezogen. Zunächst interessieren hier die Mitarbeiter, die nicht unmittelbar zum Pflegedienst gehören. Es stellt sich die Frage, ob diese einen Einfluss auf die Zufriedenheitsdimension „Freizeitangebot“ haben. In nur zwei der zum 1. Quartil zählenden Einrichtungen (sowohl aus Sicht der Bewohner- als auch der Angehörigen-/Betreuerbefragung) sind keine Therapeuten (unterschiedlichen Schwerpunktes bzw. Ausbildung) beschäftigt, demgegenüber trifft dies für die Einrichtungen des 4.Quartils in sieben Fällen zu. Dieser Indikator sagt allerdings nichts darüber aus, welcher Beschäftigungsumfang jeweils vorliegt, zu dem gibt es oftmals Kooperationsverträge mit externen Anbietern.

Tab. 5.13 enthält Informationen zu Strukturmerkmalen der Zufriedenheitsdimension „Freizeitangebote“ für alle Einrichtungen und für Einrichtungen, die auf Basis der erhobenen Zufriedenheitswerte dem 1. bzw. 4. Quartil zugeordnet worden sind. Berücksichtigt man zunächst die Häufigkeit der Nennung ausgewählter Freizeitangebote<sup>29</sup> so zeigt sich, dass mit Ausnahme des Gottesdienstes alle weiteren Angebote in Einrichtungen, deren Zufriedenheitswerte im 4. Quartil liegen, unterdurchschnittlich im Vergleich zum Gesamtwert vorgehalten werden.

In den Einrichtungen, die sich hinsichtlich der Zufriedenheitsbeurteilung mit den Freizeitangeboten im 1.Quartil befinden, ist einerseits feststellbar, dass einzelne Freizeitangebote wie „Gottesdienst“, „Organisiertes Spielen“ und „Vorlesen“ eher seltener angeboten werden. Andererseits fällt auf, dass insbesondere Angebote wie „Theater“, „Konzert“ und „Kino“ in den Einrichtungen, die dem 1. Quartil zugeordnet worden sind, vergleichsweise öfter angegeben werden. Da die Unterschiede allerdings nicht gravierend sind, muss mit einer möglichen Schlussfolgerung, dass für hohe Zufriedenheitswerte etwas mehr als nur „spielen und vorlesen“ getan werden muss, vorsichtig umgegangen werden.

---

<sup>29</sup> In der Tab. 5.13 konnten nicht alle individuellen Angebote berücksichtigt werden, die in einer großen Vielzahl vorhanden sind. Explizit aufgeführt sind nur Maßnahmen, die in mindestens 15 der insgesamt 34 Einrichtungen angeboten werden.

Tab. 5.13: Strukturvariable der Zufriedenheitsdimension „Freizeitangebote“, für alle Einrichtungen und für Einrichtungen des 1. und 4. Quartils<sup>#</sup>

Freizeitangebote	Vorhanden in % aller Einrichtungen	Anzahl der Angebote, in den 8 Einrichtungen, deren Zufriedenheitswert im 1. Quartil liegt (Bewohner und Angehörigen-/Betreuerbefragung) .	Anzahl der Angebote, in den 8 Einrichtungen, deren Zufriedenheitswert im 4. Quartil liegt (Bewohner und Angehörigen-/Betreuerbefragung) .
Gottesdienst	94,1	Bewohner 6, Angehörige/Betreuer 7	Bewohner 7 Angehörige/Betreuer 7
Konzert	70,6	Bewohner 6, Angehörige/Betreuer 6	Bewohner 2 Angehörige/Betreuer 2
Theater	35,3	Bewohner 4 Angehörige/Betreuer 3	Bewohner 0 Angehörige/Betreuer 1
Kino	35,3	Bewohner 2 Angehörige/Betreuer 4	Bewohner 2 Angehörige/Betreuer 2
Organisiertes Spielen z.B. Bridge-/Skatturnier	88,2	Bewohner 7 Angehörige/Betreuer 6	Bewohner 7 Angehörige/Betreuer
Basteln	82,4	Bewohner 6 Angehörige/Betreuer 7	Bewohner 7 Angehörige/Betreuer 6
Feiertagsangebot	73,5	Bewohner 6 Angehörige/Betreuer 7	Bewohner 4 Angehörige/Betreuer 5
Vorlesen	91,2	Bewohner 6 Angehörige/Betreuer 7	Bewohner 7 Angehörige/Betreuer 8
Sport	76,5	Bewohner 7 Angehörige/Betreuer 7	Bewohner 5 Angehörige/Betreuer 6
Ausflüge	91,2	Bewohner 8 Angehörige/Betreuer 8	Bewohner 7 Angehörige/Betreuer 6
Möglichkeiten zum Besuch kultureller Veranstaltungen	73,5	Bewohner 6 Angehörige/Betreuer 7	Bewohner 5 Angehörige/Betreuer 4
Feste	44,1	Bewohner 3 Angehörige/Betreuer 4	Bewohner 2 Angehörige/Betreuer 2

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung Frage 7.1, Angehörigen-/Betreuerbefragung Frage 7.1, Strukturhebung Einrichtungen Frage 7.1.

Aus den Auswertungen der qualitativen Aussagen der Befragten lassen sich nur bedingt verallgemeinerbare Muster in der Zufriedenheitsdimension „Freizeitangebote“ ableiten. Auffallend ist, dass mehr Abwechslung, ansprechende bzw. anspruchsvolle Angebote von Bewohnern angeführt worden sind, deren Einrichtung hinsichtlich dieser Zufriedenheitsdimension im 4. Quartil liegen. Demgegenüber findet man Aussagen wie „interessant“, „abwechslungsreich“ und „vielseitig“ eher von Bewohnern, deren Einrichtung entsprechend im 1. Quartil verortet sind. Die Aussagen der Bewohner entsprechen den Aussagen, die die Einrichtungsleitungen selbst im Rahmen der Strukturvariablen formuliert haben.



## 6. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Heimaufsichten Wandsbek und Hamburg-Mitte haben ein Gutachten zur Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen/ Betreuern in stationären Altenpflegeeinrichtungen (ZuBA) vergeben. Im ZuBA-Projekt sollten zum einen individuelle Zufriedenheitswerte für verschiedene Zufriedenheitsdimensionen ermittelt werden (*Ermittlung von Durchschnittswerten*). Es sollten zum anderen die für die untersuchten Einrichtungen ermittelten Durchschnittswerte in Relation zueinander gesetzt werden (*einrichtungsbezogene Quartilsauswertungen*).

Im Rahmen des ZuBA-Projektes sind für die untersuchten 34 Einrichtungen in Wandsbek und Hamburg-Mitte *relativ hohe Zufriedenheitswerte (Durchschnittswerte)* für eine Vielzahl der untersuchten Zufriedenheitsdimensionen (Wohnsituation, Pflege, Versorgung, Sauberkeit, Hygiene und Wäscheversorgung, Sozialkontakte, Freizeitangebote) ermittelt worden (vgl. dazu Kap. 4). Zwischen Wandsbek und Hamburg-Mitte konnten keine gravierenden Unterschiede in den ermittelten Zufriedenheitsmustern festgestellt werden.

Tab. 6.1 fasst die wesentlichen Ergebnisse der im Jahr 2005 durchgeführten Bewohnerbefragung und Angehörigen/Betreuerbefragung zusammen, wobei hierbei keine Differenzierung nach den beteiligten Einrichtungen erfolgt ist. Es sind vielmehr die arithmetischen Mittelwerte über alle untersuchten Einrichtungen hinweg ausgewiesen. Zu beachten ist, dass diese Durchschnittswerte nicht die vorhandene Streuung der Zufriedenheitswerte zwischen den einzelnen Einrichtungen widerspiegeln (vgl. dazu im Einzelnen auch Kap. 4).

Insgesamt sind für die Mehrzahl der untersuchten Zufriedenheitsdimensionen Werte von besser als 2 (auf einer vorgegebenen Skala von 1 sehr zufrieden bis 5 sehr unzufrieden) ermittelt worden. Auffallend ist dabei, dass die Einschätzungen der befragten Angehörigen/Betreuer in der Regel etwas kritischer ausgefallen sind als die Zufriedenheitsmuster der befragten Heimbewohner. Dies lässt sich auf Unterschiede in den subjektiven Wahrnehmungen, Einschätzungen bzw. Bewertungen zwischen Innen- und Außenperspektive zurückführen. So ergibt sich bei der Bewohnerbefragung lediglich für die Zufriedenheit mit „der Qualität des Essens“ ein Durchschnittswert, der etwas über 2 liegt. Bei der Angehörigen-/Betreuerbefragung gilt dies für die Zufriedenheit mit „den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung“, „der Verpflegung der Bewohner“, „der Sauberkeit und Hygiene“, „der Wäscheversorgung“ und „den Freizeitkontakten“. Allerdings liegt hier der höchste Durchschnittswert bei 2,17.

Tab. 6.1: Ermittelte Zufriedenheitswerte auf der Basis der Bewohnerbefragung und der Angehörigen-/Betreuerbefragung<sup>#</sup> (arithmetische Mittelwerte)

Zufriedenheit mit	Bewohner	Angehörige/Betreuer
- der Zimmerausstattung, wenn dies völlig möglich ist	1,58	
- der Zimmerausstattung, wenn teilweise möglich ist	1,80	
- der Möglichkeiten der individuellen Zimmerausstattung (nicht differenziert abgefragt für Angehörige/Betreuer)		1,96
- dem gesamtem Raumangebot in der Einrichtung	1,84	1,96
- den alltäglichen Abläufen in der Einrichtung	1,99	2,17
- dem Umfang an Hilfeleistungen der Pflegekräfte	1,96	
- der Durchführung der Hilfeleistungen	1,78	
- den Hilfeleistungen allgemein (nicht differenziert abgefragt für Angehörige/Betreuer)		1,90
- den Umgangsformen der Pflegekräfte	1,66	1,78
- der Verfügbarkeit von Hilfsmitteln	1,68	1,78
- der Qualität des Essens	2,06	
- dem Verpflegungsangebot	1,81	
- der Verpflegung der Bewohner aus Sicht von Angehörigen/Betreuern		2,03
- der Verpflegung der Besucher aus Sicht von Angehörigen/Betreuern		1,95
- der Sauberkeit und Hygiene	1,88	2,02
- mit der Wäscheversorgung	1,89	2,10
- Zufriedenheit mit den Sozialkontakten	1,92	
- den Freizeitangeboten	1,87	2,15

Anmerkungen: <sup>#</sup> Ausgewertete Interviews Bewohner: Wandsbek: 613, Hamburg-Mitte: 164  
 Ausgewertete Interviews Angehörige/Betreuer: Wandsbek: 303, Hamburg-Mitte: 105  
 Abweichungen bei Einzelfragen auf Grund fehlender/unvollständiger Angaben möglich  
 Quelle: ©ZuBA-Erhebung, 2005, Bewohnerbefragung und Angehörigen-/Betreuerbefragung

Die Befragungsergebnisse sind auch dahingehend ausgewertet worden, dass die ermittelten Zufriedenheitswerte (Durchschnittswerte) für die untersuchten Einrichtungen miteinander verglichen wurden (vgl. dazu Kap. 5). Da dies nicht auf der Basis von Hitlisten oder ‚rankings‘ erfolgen sollte, ist methodisch auf das Konstrukt der Quartile zurückgegriffen worden. Dafür wurden die für die einzelnen Einrichtungen ermittelten durchschnittlichen Zufriedenheitswerte vier unterschiedlichen Gruppen zugeordnet (Gruppe mit den besten Zufriedenheitswerten, Gruppe mit den zweitbesten Zufriedenheitswerten, Gruppe mit den drittbesten Zufriedenheitswerten, Gruppe mit den viertbesten Zufriedenheitswerten). Auf der Ebene der *quartilsbezogenen Auswertungen* ist hierbei von vorhandenen Pflegeplätzen bzw. einrichtungsbezogenen Fallzahlen abstrahiert worden. Grundlegend für die Quartilsberechnungen sind die *jeweiligen Durchschnittswerte pro Einrichtung*.<sup>30</sup>

Auch bei dieser Auswertungsstrategie bestätigen sich die vergleichsweise hohen Zufriedenheitswerte. Für lediglich wenige Zufriedenheitsdimensionen sind die einrichtungsbezogenen Mittelwerte so ausgefallen, dass Werte über 2,49 zu finden sind. Es

<sup>30</sup> Zur Darstellung der quartilsbezogenen Auswertungsstrategie vgl. Kapitel 5.1.

bestätigt sich auch hier die Erkenntnis, dass die Bewohner und die Angehörigen/Betreuer teilweise zu abweichenden Zufriedenheitseinschätzungen gelangen. Als Erklärung hierfür kann auf die bereits angesprochenen Unterschiede in den subjektiven Wahrnehmungen, Einschätzungen bzw. Bewertungen zwischen Innen- und Außenperspektive verwiesen werden.

Im Hinblick auf die erreichte Bewertungsniveaus bestätigen sich in der einrichtungsbezogenen Perspektive die aus Tab. 6.1 ergebenden Muster. Grundsätzlich lässt sich darüber hinaus festhalten, dass oftmals die Zuordnungen zu den einzelnen Zufriedenheitsdimensionen streuen (vgl. dazu Kap. 5.2). So sind auf Einrichtungsebene für bestimmte Zufriedenheitsdimensionen Verortungen im 1. Quartil ermittelt worden sein, bei anderen Dimensionen eine Verortung im 2. oder 3. Quartil und schließlich auch im 4. Quartil. Ungeachtet dessen lässt sich festhalten, dass für einige wenige Einrichtungen vergleichsweise häufig Zuordnungen zum 1. und 2. Quartil festzustellen sind.

Abschließend ist hervorzuheben, dass aus dem ZuBA-Projekt sowohl aus Sicht einzelner Einrichtungen als auch aus der Perspektive der zuständigen Heimaufsichten konkrete Ansatzpunkte zur Optimierung der Qualität in der stationären Altenpflege zum Wohle der Bewohner identifiziert werden können. Insbesondere die Gegenüberstellung der einrichtungsbezogenen Zuweisungen der Gruppe mit den höchsten Zufriedenheitswerten zur Gruppe mit den viertbesten Zufriedenheitswerten ermöglicht die Ableitung von Schlussfolgerungen im Sinne eines ‚benchmarkings‘. Alle beteiligten Akteure können diese Chancen im Sinne des Aufgreifens von Verbesserungsmöglichkeiten und des Ausschöpfens von Handlungspotentialen nutzen. Die Heimaufsichten können so auch im Sinne ihres präventiven Beratungsauftrages tätig werden, um den Einrichtungen in dem Prozess der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung beratend zur Seite zu stehen.

So hat sich z.B. die Einrichtungsgröße als ein Faktor herauskristallisiert, der offensichtlich bei einer Reihe von Zufriedenheitsdimensionen eine wichtige Rolle spielt. Es scheint eine typische („optimale“) Größe von Einrichtungen zu geben, bei der tendenziell - über fast alle unterschiedlichen Dimensionen hinweg - eine größere Chance besteht, dass die Zufriedenheit sowohl der Bewohner als auch der Angehörigen/Betreuer hoch ausfällt. Zu dieser Gruppe zählen eher nicht sehr kleine Einrichtungen mit Plätzen unter 45 und auch nicht sehr große Einrichtungen mit mehr als 150 Plätzen. Daraus kann allerdings nicht abgeleitet werden, dass für sehr große bzw. sehr kleine Einrichtungen per se niedrigere Zufriedenheitswerte zu erwarten sind, sondern, dass die Wahrschein-

lichkeit eines höheren Zufriedenheitsniveaus in mittelgroßen Einrichtungen der stationären Altenpflege zunimmt.

Wichtige Schlussfolgerungen lassen sich aus dem ZuBa-Projekt auch daraus ableiten, dass in der Angehörigen-/Betreuerbefragung im Vergleich zur Bewohnerbefragung oftmals niedrigere Zufriedenheitswerte ermittelt worden sind. Angehörige/Betreuer haben die untersuchten Zufriedenheitsdimensionen oftmals kritischer als die Heimbewohner selbst beurteilt. Dies ist ein wichtiges Indiz dafür, dass stationäre Altenpflegeeinrichtungen auch die Einschätzungen und Beurteilungen von Angehörigen/Betreuern angemessen in ihrer Arbeit berücksichtigen sollten, da hieraus wichtige Hinweise für die Qualitätsentwicklung abgeleitet werden können. Außerdem ist zu beachten, dass Angehörige bei der Heimauswahl zukünftiger potentieller Bewohner eine sehr wichtige Rolle spielen.

## Literaturverzeichnis

- Albrecht, P.-G.: Leben im Altenheim. Zur Zufriedenheit Magdeburger Heimbewohnerinnen mit ihrer Lebenssituation. Frankfurt am Main 1997.
- Bartholomeyczik, S.; Schrems, B.: Qualitätsentwicklung und Leistungstransparenz in Frankfurter Altenpflegeheimen. Köln 2004.
- Borcherlt, M.; Gilberg, R.; Horga, A.L.; Geiselman B. (1996): Zur Bedeutung von Krankheit und Behinderung im Alter. In: Mayer, K.U.; Baltes, P.B. (Hrsg.): Die Berliner Altersstudie. Berlin 1996.
- Bühl, A.; Zöfel, P.: SPSS 12. Einführung in die moderne Datenanalyse unter Windows. Erfurt 2004.
- Buis, S.: Keine Zeit für Freundlichkeit. Hinter die Fassade eines Alten- und Pflegeheimes. Kirchhain 2000.
- Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Vierter Bericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland: Risiken, Lebensqualität und Versorgung Hochaltriger – unter besonderer Berücksichtigung demenzieller Erkrankungen. Berlin 2002.
- Büssing, A.; Glaser, J. (Hrsg.): Dienstleistungsqualität und Qualität des Arbeitslebens im Krankenhaus. Göttingen 2003.
- Büssing, A.; Giesenbauer, B.; Glaser, J.; Höge, T.: Ambulante Pflege: Arbeitsorganisation, Anforderungen und Belastungen. Eine Pilotstudie mit Erfahrungsberichten. Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Fb902. Dortmund, Berlin 2000.
- Hasselhorn, H.-M.; Tackenberg, P.; Müller, Bernd H.: Vorzeitiger Berufsausstieg aus der Pflege in Deutschland als zunehmendes Problem für den Gesundheitsdienst – eine Übersichtsarbeit. In: Gesundheitswesen, 65. Jg., 2003, S. 40-46.
- Hirsch, R.; Kranich, M.: Gewalt gegen ältere Menschen im öffentlichen Raum. Ergebnisse der Bonner HsM-Studie. In: Zeitschrift für Gerontopsychologie & -psychiatrie, 12. Jg., 1999, S. 169-179.
- Hirsch, R.; Kranzhoff, E.; Schiffhorst, G. (Hrsg.): Untersuchungen zur Gewalt gegen alte Menschen. Bonner HsM-Studie. Bonn 1999.
- [http://landesregierung.schleswig-holstein.de/coremedia/generator/Aktueller\\_20Bestand/MSGF/Information/PDF/Handreichung\\_20\\_22Miteinander\\_2C\\_20damit\\_20es\\_20alle\\_n\\_20besser\\_20geht\\_22,property=pdf](http://landesregierung.schleswig-holstein.de/coremedia/generator/Aktueller_20Bestand/MSGF/Information/PDF/Handreichung_20_22Miteinander_2C_20damit_20es_20alle_n_20besser_20geht_22,property=pdf).
- Igl, G.; Schiemann, D.; Gerste, B.; Klose, J. (Hrsg.): Qualität in der Pflege. Betreuung und Versorgung von pflegebedürftigen alten Menschen in der stationären und ambulanten Altenhilfe. Stuttgart 2002.
- Kelle, U.; Niggemann, C.: „Weil ich doch vor zwei Jahren schon einmal verhört worden bin ...“ – Methodische Probleme bei der Befragung von Heimbewohnern, in: Motel-Klingebiel, A.; Kelle, U. (Hrsg.): Perspektiven der empirischen Alter(n)ssoziologie. Opladen 2002, S. 99-131.
- Landesseniorenrat Baden-Württemberg: Verbraucherinformation und Verbraucherschutz in der stationären Altenpflege. Stuttgart o.J.
- Ministerium für Gesundheit, Soziales, Frauen und Familie des Landes Nordrhein-Westfalen: Stationäre Altenpflege. Personalstruktur, Arbeitsbedingungen, Arbeitszufriedenheit. Düsseldorf 2004.

- Prahl, H-W.; Schroeter, K.: Soziologie des Alterns. Paderborn, München, Wien, Zürich 1996.
- Roth, G.: Qualitätsmängel und Regelungsdefizite der Qualitätssicherung in der ambulanten Pflege - Nationale und internationale Forschungsergebnisse. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Band 226. Kohlhammer Stuttgart 2001.
- Ruprecht, T.: Patientenerfahrungen als Qualitätsindikator - das Picker-Modell. In: Satzinger, W.; Trojan, A.; Kellermann-Mühlhoff, P. (Hrsg.): Patientenbefragungen in Krankenhäusern. Konzepte, Methoden, Erfahrungen. St. Augustin 2001, S. 181-194.
- Ruprecht, T.M. (Hrsg.): Experten fragen – Patienten antworten. Sankt Augustin 1998.
- Schneekloth, U.; Müller, U.: Hilfe- und Pflegebedürftigkeit in Heimen: Endbericht zur Repräsentativerhebung im Forschungsprojekt „Möglichkeiten und Grenzen selbständiger Lebensführung in Einrichtungen“. Schriftenreihe des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Band 147.2. Stuttgart 1999.
- Sozialministerium Baden-Württemberg (Hrsg.): Regionale Qualitätssicherung in der Pflege. Abschlußbericht zum Modellversuch in Heilbronn. Stuttgart 1996.
- Wingenfeld, K.; Schaeffer, D. (2001): Nutzerperspektive und Qualitätsentwicklung in der ambulanten Pflege, in: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, 34. Jg., 2001, S. 140-146.
- Zellhuber, B.: Altenpflege, ein Beruf in der Krise? 2003. Diss. Online Ressource Deutsche Bibliothek: [deposit.ddb.de/cgi-bin/dokserv?idn=90224834](http://deposit.ddb.de/cgi-bin/dokserv?idn=90224834).