

THEMA DER WOCHE

Umfrage: Mitarbeiter- und Bewohnerzufriedenheit gestiegen

Heime entwickeln sich weiter

Das Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen (IQD) nimmt regelmäßig Befragungen von Bewohnern und Mitarbeitern von Pflegeheimen vor. Insbesondere bei der Mitarbeiterzufriedenheit konnte das Institut eine positive Entwicklung feststellen.

Von Friederike Schildt

Filderstadt // Bei der Umfrage des IQD gaben 95 Prozent der 10 455 Heimmitarbeiter, die sich an der Umfrage beteiligten, an, dass ihnen ihre Tätigkeit gut gefallen würde. Dabei gab es auch einen leichten Zuwachs von 1,1 Prozent im Vergleich zur Befragung im Jahr 2002. Sehr deutlich erhöht hat sich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden bei den Themen Fortbildung und Informationsfluss. So stimmten 83,3 Prozent der Befragten der Aussage „Es werden regelmäßig Mitarbeiterbesprechungen durchgeführt“ zu. 2002 waren es noch 77,3 Prozent. 75,8 Prozent der Heimmitarbeiter gaben an, dass sie innerhalb der letzten zwölf Monate an einer Fortbildung teilgenommen haben. 2002 hatten dies gerade einmal 59,4 Prozent bestätigt. Ein Großteil der Teilnehmer bestätigte ebenfalls, dass ihrer Ansicht nach genügend Fortbildungen angeboten werden (2017: 78,1 Prozent, 2002: 69,8 Prozent). Die meisten haben darüber hinaus den Eindruck, dass die Teilnahme an den Fortbildungen von der Leitung gefördert wird (80,4 Prozent in 2017, 69,7 Prozent in 2002).

Eine relativ hohe Zufriedenheit, jedoch nur mit geringfügigen Veränderungen gegenüber 2002, gab es unter anderem bei den Aussagen „Ich werde ausreichend und rechtzeitig über wichtige Vorgänge in meinem Arbeitsbereich informiert“ (2017: 79,3 Prozent, +1,3 Prozent), „Bei Dienstbeginn werden die aufgetauchten Probleme und zu erledigenden Dinge mit mir besprochen“ (2017: 85,4 Prozent, +0,5 Prozent)

und „Es findet ein regelmäßiger bewohnerbezogener Informationsaustausch statt“ (2017: 77,9 Prozent, +2,9 Prozent).

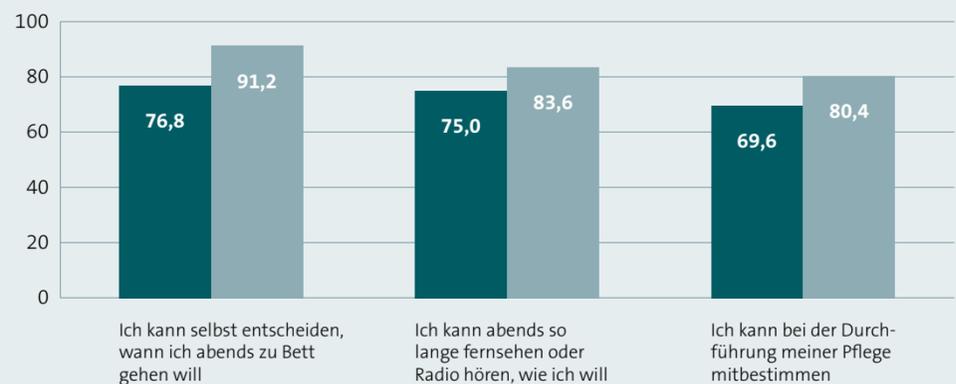
Nur bei drei der insgesamt 19 abgefragten Aussagen zur Mitarbeiterzufriedenheit konnte das IQD eine – jedoch nur leichte – Abnahme der Zufriedenheit feststellen. Dies waren „Ich werde ausreichend und rechtzeitig in die Dienstplangestaltung einbezogen“ (2017: 73,4 Prozent, -0,3 Prozent), „Wenn ich der Meinung bin, dass etwas anders gemacht werden sollte, finde ich offene Ohren“ (2017: 78,1 Prozent, -1,9 Prozent) und „Insgesamt gesehen komme ich mit meiner Arbeit gut zurecht“ (2017: 95,8 Prozent, -0,4 Prozent).

Auch bei den Bewohner- bzw. Angehörigenbefragungen zeichnet sich ein positiver Trend ab, wenn man die Jahre 2002 und 2017 gegenüberstellt. Insbesondere bei der Selbstbestimmung der Bewohner konnten sich die Einrichtungen verbessern. So äußerten 91,2 Prozent der Befragten, dass sie selbst entscheiden könnten, wann sie abends zu Bett gehen wollen. 2002 waren dies noch 76,8 Prozent. Auch die Aussage „Ich kann abends so lange fernsehen oder Radio hören, wie ich will“ beantworteten 83,6 Prozent positiv (2002: 75 Prozent). „Ich kann bei der Durchführung meiner Pflege mitbestimmen“ bestätigten 80,4 Prozent (2002: 69,6 Prozent).

Ein deutlicher Zuwachs ist darüber hinaus bei der Fragestellung festzustellen, ob der Bewohner sein Zimmer mit eigenen Möbeln oder persönlichen Gegenständen einrichten kann. Dies bestätigten in der ak-

IQD-BEFragung: Vergleich 2002 zu 2017 (Angaben in %)

BEWOHNERBEFRAGUNG



MITARBEITERBEFRAGUNG



Sowohl bei der Mitarbeiter- als auch bei der Bewohnerbefragung konnte das IQD in einigen Aspekten eine deutliche Zunahme der Zufriedenheit im Vergleich zu 2002 feststellen. Dargestellt sind die jeweiligen „trifft zu“-Angaben.

Abbildung: IQD

tuellen Befragung 77 Prozent der Teilnehmer, 2002 waren es gerade einmal 53,6 Prozent. Auch die zusammenfas-

sende Frage, ob sich die Bewohner in ihrer Einrichtung insgesamt wohlfühlen, wird heute deutlich häufiger

positiv beantwortet (2017: 92,4 Prozent, 2002: 77,4 Prozent).

Eine leichte Verschlechterung konnte das Institut bei der Zufriedenheit der Bewohner mit dem Essen feststellen. Waren es 2002 noch 86,6 Prozent, die sich mit der Küche zufrieden zeigten, ist ihr Anteil 2017 auf 84,2 Prozent gesunken. Auch die Zufriedenheit mit der Zimmerreinigung ist um 2 Prozentpunkte zurückgegangen. Jedoch ist ihr Anteil mit 91,6 Prozent immer noch vergleichsweise hoch. Nach wie vor ein relativ geringer Anteil der Bewohner gibt bei der Befragung an, den Heimbeirat bzw. Heimförsprecher zu kennen (52,8 Prozent).

Hintergrund: Das Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen (IQD) hat bei seiner Befragung 2017 insgesamt 244 stationäre Pflegeeinrichtungen einbezogen. An der Befragung nahmen 10 561 Bewohner sowie 10 455 Mitarbeiter teil. Das IQD vergibt seit 1996 das Qualitätssiegel für Pflegeheime und behauptet, umfassender und härter als der Medizinische Dienst und die Heimaufsicht zu prüfen.

■ Die Auswertungen des IQD können gegen einen Beitrag von zehn Euro über info@iqd.de angefordert werden.

Interview zur Umfrage

// Der Bewohner wird zunehmend als Kunde gesehen //

Interview: Friederike Schildt

Herr Wolff, Sie haben in den Befragungen sowohl bei den Bewohnern als auch bei den Mitarbeitern der Pflegeeinrichtungen insgesamt eine höhere Zufriedenheit festgestellt. War dies für Sie überraschend?

Eigentlich nicht. Die dargestellte positive Entwicklung in den letzten Jahren haben wir ja bei unseren jährlich über 100 Begehungen vor Ort beobachten können. Bei den Bewohnern stellen wir fest, dass diese unter Achtung der Privat- und Intimsphäre individueller gepflegt und betreut werden. Sehr positiv wirkt sich im Übrigen die Arbeit der zusätzlichen Betreuungskräfte nach § 43 aus sowie eine allgemeine Verbesserung der Personalschlüssel seit 2002.

Im Mitarbeiterbereich hat der transparentere Informationsfluss in den

Einrichtungen sowie ein wesentlich verbessertes Fortbildungsangebot zur Steigerung der Zufriedenheit beigetragen.

Was haben die Heime getan, um die Zufriedenheit zu erhöhen? Hat sich hier etwas grundlegend geändert?

Das Bewusstsein. Der Bewohner wird zunehmend als Kunde gesehen, ebenso seine Angehörigen. Außerdem hat das Management in vielen Heimen erkannt, dass ihre Mitarbeiter einen großen Schatz darstellen, den es zu pflegen gilt.

Auch im Bereich der Mitarbeiterzufriedenheit schneiden die Heime deutlich besser ab. Trotzdem kämpft die Pflege mit einem deutlichen Personalmangel. Wie würden Sie das erklären? Würden Sie sagen, die

Höhe der Vergütung spielt hier doch eine entscheidende Rolle?

Der herrschende Personalmangel hat viele Ursachen. Die Höhe der Vergütung spielt sicherlich eine große Rolle, aber nicht die entscheidende. Entscheidend ist nach meiner Meinung die Darstellung des Pflegeberufs in der Öffentlichkeit. Wenn Sie täglich im Fernsehen hören und in der Presse lesen, wie schlimm die Situation sei, trägt das nicht zur Attraktivität dieses Berufs bei.

An welchen Punkten muss die stationäre Pflege Ihrer Ansicht nach noch arbeiten?

Die Personalgewinnung ist die eine Seite. Genauso wichtig ist es, das bestehende Personal zu halten. Nach unseren aktuellen Befragungen sagen 95 Prozent der Mitarbeiter, dass ihnen ihre Tätigkeit gefällt. Damit



Siegfried Wolff ist Geschäftsführer des Instituts für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen GmbH (IQD).

Foto: IQD

dies auch so bleibt, müssen die Einrichtungen weitere Anstrengungen unternehmen. Gerade im Bereich des innerbetrieblichen Vorschlagswesens und im betrieblichen Gesundheitsmanagement.