



Pflegequalität im Pflegeheim aus der Sicht der Angehörigen

Deskriptive Auswertung für das Betreuungs- und Pflegezentrum Schlossgarten, Gesamtbericht

Residents' Perspectives of Living in Nursing Homes in Switzerland Family
«RESPONS-Fam 2019»

Version 1, 13.01.2020

Berner Fachhochschule
Departement Gesundheit
Angewandte Forschung & Entwicklung/Dienstleistung Pflege

Impressum

Titel	Pflegequalität im Pflegeheim aus der Sicht der Angehörigen: Deskriptive Auswertung für das Betreuungs- und Pflegezentrum Schlossgarten, Gesamtbericht
Jahr	2019
Autorinnen	Niklaus Bernet Eliane Gugler Flurina Klopfenstein
Projektteam BFH	Sabine Hahn, Leiterin Forschung Pflege, Studienverantwortung Eliane Gugler, Dozentin, Co-Studienleitung Niklaus Bernet, Wiss. Mitarbeiter, Co-Studienleitung Sabrina Laimbacher, Wiss. Mitarbeiterin Anouk Haldemann, Wiss. Assistentin Flurina Klopfenstein, Wiss. Assistentin Sandra Siegrist-Dreier, Wiss. Assistentin
Copyright	Berner Fachhochschule, Departement Gesundheit Angewandte Forschung & Entwicklung Dienstleistung Pflege Murtenstrasse 10, 3008 Bern +41 31 848 37 60 forschung.gesundheit@bfh.ch

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Ausgangslage der Studie «RESPONS-Fam 2019»	4
1.2	Ziele der Studie «RESPONS-Fam 2019»	4
1.3	Fokus des vorliegenden Berichts	4
2	Methode	5
2.1	Stichprobe	5
2.2	Instrument	5
2.3	Datensammlung	6
2.4	Datenanalyse	6
3	Ergebnisse	7
3.1	Auswahl der Studienteilnehmenden	7
3.2	Angaben zu Studienteilnehmenden sowie Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern	8
3.2.1	Allgemeine Angaben zu Studienteilnehmenden	8
3.2.2	Allgemeine Angaben zu Bewohnerinnen und Bewohnern	11
3.3	Struktur-, Prozess- und Ergebnisparameter	14
3.3.1	Kritik, Lob und Verbesserungsvorschläge der Studienteilnehmenden	24
4	Danksagung	26
5	Abbildungsverzeichnis	27
6	Tabellenverzeichnis	28
7	Literaturverzeichnis	29

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage der Studie «RESPONS-Fam 2019»

Demografische Veränderungen und der damit verbundene steigende Pflegebedarf für ältere Menschen, der bereits bestehende und sich weiterhin zuspitzende Fachkräftemangel sowie die zunehmend restriktive Finanzierung der Langzeitpflege stellen eine grosse Herausforderung bei der Gewährleistung einer hohen Pflegequalität dar. Während die Gesetzgebung nur minimale Anforderungen definiert, fordern professionelle Standards, als auch sich verändernde Ansprüche von Pflegeheimbewohnenden und deren Angehörigen qualitativ hochstehende Pflege.

Neben Heimbewohnerinnen und -bewohnern und Fachpersonen gelten Angehörige als wichtige Interessensvertreter der Bewohnerinnen und Bewohner. Sind die Bewohnenden stark kognitiv beeinträchtigt und nicht mehr in der Lage selbst Auskunft zu geben, spielen Familienmitglieder eine entscheidende Rolle, da das Pflegepersonal auf ihren Input über Präferenzen oder Entscheidungen angewiesen ist. Die Einschätzung der Pflegequalität durch die Angehörigen erweitert die Perspektive auf die Pflegequalität eines Pflegeheims und liefert einen zusätzlich wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Pflege.

Die Studie «RESPONS-Fam 2019» erfragt erstmals national die Angehörigen von Heimbewohnerinnen und -bewohnern zur Pflegequalität. Die Studie «RESPONS-Fam 2019» wird parallel zur Studie «RESPONS 2019» durchgeführt.

Im Rahmen der Studie «RESPONS 2013» wurde erstmals die Pflege- und Lebensqualität aus der Sicht der Heimbewohnerinnen und -bewohner in Schweizer Pflegeheimen untersucht und Zusammenhänge zwischen verschiedenen Pflegequalitätsindikatoren und Charakteristika von Heimbewohnerinnen und -bewohnern erforscht.

Wie bereits 2013, findet erneut eine Zusammenarbeit mit dem «Swiss Nursing Homes Human Ressource Project» (SHURP) des Instituts für Pflegewissenschaft der Universität Basel statt. In der Studie «SHURP 2018» werden die Perspektive des Personals, sowie Abteilungs- und Betriebsdaten erfasst.

1.2 Ziele der Studie «RESPONS-Fam 2019»

Die Studie «RESPONS-Fam 2019» verfolgt vier Ziele:

1. Beschreibung der Wahrnehmung der Pflegequalität im Pflegeheim aus der Sicht von Angehörigen.
2. Untersuchung des Zusammenhangs zwischen der Wahrnehmung der Pflegequalität, den Charakteristika der Angehörigen und Heimmerkmale.
3. Untersuchung der Zusammenhänge zwischen den Ergebnissen von «RESPONS 2019» und «RESPONS-Fam 2019».
4. Erforschung der Zusammenhänge zwischen Wahrnehmung der Pflegequalität im Pflegeheim aus der Sicht von Angehörigen und Organisationsmerkmalen, Personenmerkmalen sowie Arbeitsumgebungsqualität (in Zusammenarbeit mit SHURP).

1.3 Fokus des vorliegenden Berichts

Der vorliegende Bericht fasst die Ergebnisse der Studie «RESPONS-Fam 2019» des Betreuungs- und Pflegezentrums Schlossgarten als Gesamtbericht zusammen. Der Bericht ist für den internen Gebrauch konzipiert. Er beschreibt die Einschätzung der Pflegequalität durch Angehörige von im Pflegeheim lebenden Familienmitgliedern. Die Struktur des vorliegenden Berichts orientiert sich am eingesetzten Erhebungsinstrument (Kapitel 2.2). Die Ergebnisse werden mehrheitlich in Grafiken dargestellt.

Sobald die Datenerhebung national abgeschlossen ist, wird zusätzlich zu diesem Bericht ein Institutionsvergleich erstellt und den teilnehmenden Pflegeheimen zur Verfügung gestellt, damit sich die Institutionen untereinander vergleichen können.

2 Methode

2.1 Stichprobe

Für die Teilnahme an der Studie wurden pro Bewohnerin bzw. Bewohner eine angehörige Person schriftlich zur Studienteilnahme eingeladen. Zusammen mit einem Informationsschreiben wurde der Fragebogen der BFH von den Pflegeheimen an die Angehörigen versandt. Die teilnehmenden Angehörigen retournierten den ausgefüllten Fragebogen direkt an die BFH.

Folgende Ein- und Ausschlusskriterien kamen zur Anwendung:

Tabelle 1: Ein- und Ausschlusskriterien

Einschlusskriterien	Ausschlusskriterien
<ul style="list-style-type: none">– Als Erstbezugsperson registrierte Angehörige einer Bewohnerin/eines Bewohners, welche/welcher aktuell im Pflegeheim lebt.– Freiwilligkeit der Teilnahme, bekundet durch die Retournierung des ausgefüllten Fragebogens an die BFH.	<ul style="list-style-type: none">– Angehörige, welche weder Deutsch noch Französisch sprechen.

2.2 Instrument

Die Daten der Angehörigen wurden anhand des bereits bestehenden und validierten Fragebogens «Bewertung von **Altenpflegeeinrichtungen** aus Angehörigensicht (ALPHA)» von Nübling et al. (2004) erfasst. Der ALPHA Fragebogen wurde zuvor in Österreich und Deutschland für die Erfragung der Pflegequalität aus Sicht der Angehörigen verwendet. Für die Studie «RESPONS-Fam 2019» wurden von einem Expertengremium der BFH drei zusätzliche Fragen generiert und in den Fragebogen integriert. Der Fragebogen kann thematisch grob in folgende zwei Bereiche unterteilt werden (Kriz, Nübling, Schmidt, & Schmidt, 2014):

1. Angaben zu Studienteilnehmenden (Angehörigen der Bewohnerinnen und Bewohnern) sowie Angaben zu den Bewohnerinnen und Bewohnern im Pflegeheim (Risikovariablen)
2. Struktur-, Prozess- und Ergebnisparameter zur Beschreibung der Qualität im Pflegeheim aus Sicht der Angehörigen

Die Inhalte und Antwortkategorien pro Bereich und Skala sind in Tabelle 2 beschrieben.

Tabelle 2: Überblick über den Aufbau und die Inhalte des Fragebogens

Bereich 1: Risikovariablen	Inhalte und Antwortkategorien	Anz. Fragen
Allgemeine Angaben zu Studienteilnehmenden	Alter, Geschlecht, Beziehung, Kontakthäufigkeit	4 (+2 Fragen der BFH)
Allgemeine Angaben zu Bewohnerinnen und Bewohnern	Alter, Geschlecht, Zeitpunkt des Einzugs, Pflegestufe	4
	Angaben zur Gesundheit: Orientierung (<i>dreifach abgestuft: «ja» bis «nein»</i>); Gesundheitsaspekte (<i>fünffach abgestuft: «sehr gut» bis «schlecht»</i>)	11
	Angaben zu alltäglichen Verrichtungen (<i>fünffach abgestuft: «nicht eingeschränkt» bis «nicht möglich»</i>)	9
Bereich 2: Struktur-, Prozess- und Ergebnisparameter	Inhalte und Antwortkategorien	Anz. Fragen
Pflegerische und gesundheitliche Versorgung	Beurteilung verschiedener Bereiche (<i>fünffach abgestuft: «sehr gut» bis «schlecht»</i>)	20
Veränderung der Gesundheit	Einschätzung von Veränderungen bezüglich der Gesundheit/Befinden in den letzten 6 Monaten (<i>fünffach abgestuft: «stark verbessert» bis «stark verschlechtert»</i>)	8
Bauliche Gegebenheiten	Beurteilung verschiedener Bereiche (<i>fünffach abgestuft: «sehr gut» bis «schlecht»</i>)	8
Service	Beurteilung verschiedener Bereiche (<i>fünffach abgestuft: «sehr gut» bis «schlecht»</i>)	5
Kulturelles Angebot	Beurteilung verschiedener Bereiche (<i>fünffach abgestuft: «sehr gut» bis «schlecht»</i>)	5
Kontakt zu Mitarbeitenden	Einschätzung verschiedener Aussagen (<i>fünffach abgestuft: «trifft sehr zu» bis «trifft nicht zu»</i>)	6
Organisation	Beurteilung verschiedener Bereiche (<i>fünffach abgestuft: «sehr gut» bis «schlecht»</i>)	4
Ereignisorientierte Qualitätsindikatoren	Einschätzung der Häufigkeit von Pflegemassnahmen/-fehler (<i>fünffach abgestuft: «sehr häufig» bis «gar nicht»</i>)	8
Zufriedenheit	Bewertung der Zufriedenheit insgesamt (<i>vierfach abgestuft: «ja» bis «nein» oder «sehr zufrieden» bis «sehr unzufrieden»</i>)	7 (+1 Frage der BFH)

2.3 Datensammlung

Die Einschätzung der Pflegequalität im Pflegeheim aus Sicht der Angehörigen wurde mit einem schriftlichen Fragebogen erfasst. Die Angehörigen wurden aufgefordert, die Fragen durch Ankreuzen einer der vorgegebenen Kategorien zu beantworten. Bei insgesamt fünf Fragen war eine offen formulierte Antwort möglich. Die ausgefüllten Fragebogen wurden von den Angehörigen mit einem vorfrankierten Couvert direkt an die BFH retourniert.

Die Empfehlung für einen Reminder wurde seitens der BFH ausgesprochen, wenn die Rücklaufquote nach einem Monat unter 50 % lag.

2.4 Datenanalyse

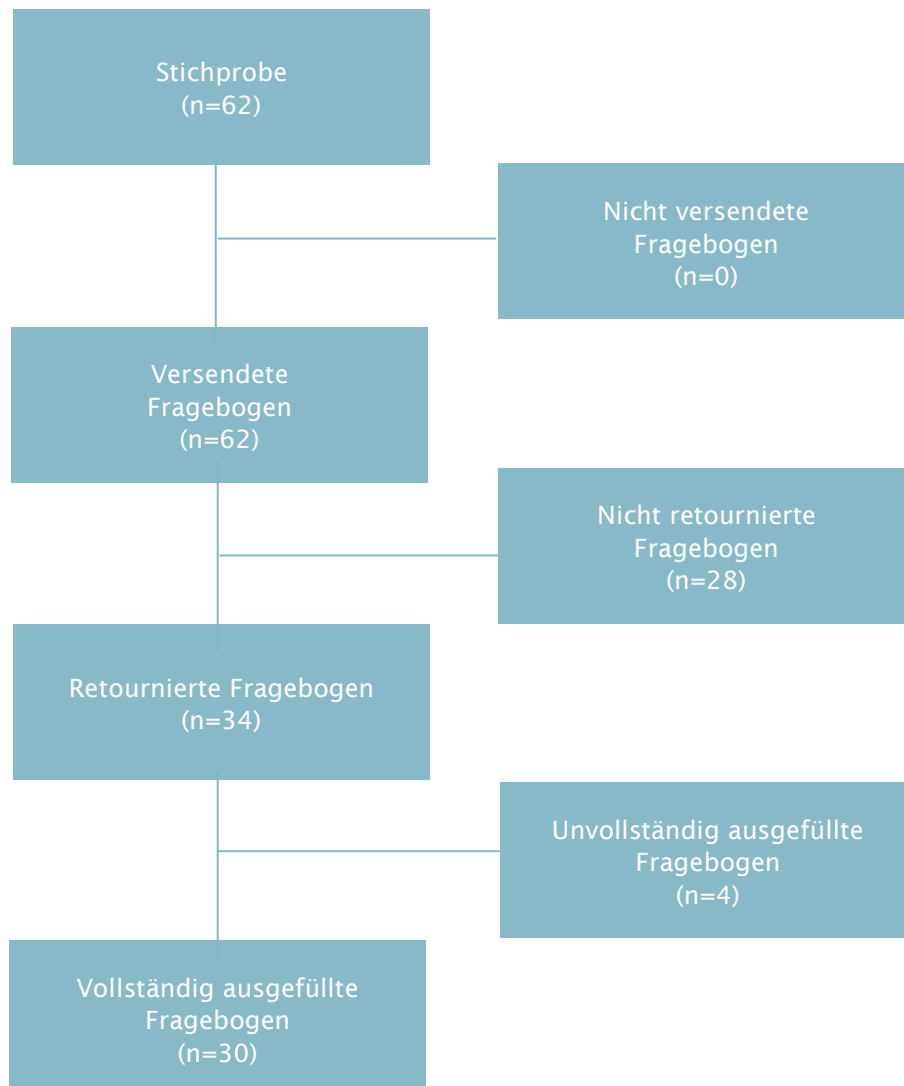
Die Daten wurden mehrheitlich mit relativen Häufigkeiten (Prozent) sowie Mittelwerten ausgewertet und in den nachfolgenden Tabellen und Grafiken dargestellt. Die Entscheidung die Ergebnisse mittels Mittelwerte zu präsentieren, erfolgte aufgrund der Lesbarkeit und der Übereinstimmung mit dem Vorgehen der Instrumentenentwickler Kriz et al. (2014). Auf eine mögliche Verzerrung der Mittelwerte durch allfällige Ausreisser ist allerdings hinzuweisen. Die Summen der Prozentwerte ergeben teilweise nicht genau 100 Prozent. Dies ist auf die minimalen Differenzen, die beim Runden entstehen, zurückzuführen. Die Analyse erfolgte mit dem Statistikprogramm SPSS Version 26 (IBM SPSS Inc. Chicago, IL, USA).

3 Ergebnisse

3.1 Auswahl der Studienteilnehmenden

Die Stichprobe bestand aus 62 angehörigen Personen des gesamten Betreuungs- und Pflegezentrums Schlossgarten. Allen 62 Angehörigen wurde ein Fragebogen zugesendet. 34 Angehörige haben den Fragebogen an die BFH retourniert. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 54.8 %. Von den 34 zurückerhaltenen Fragebogen mussten insgesamt vier aufgrund von fehlenden Angaben (mehr als 20 % der Fragen nicht beantwortet) von den Analysen ausgeschlossen werden. In den folgenden Kapiteln werden die Ergebnisse der 30 «vollständig» ausgefüllten Fragebogen berichtet.

Abbildung 1: Flowchart zur Auswahl der Studienteilnehmenden



3.2 Angaben zu Studienteilnehmenden sowie Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern

3.2.1 Allgemeine Angaben zu Studienteilnehmenden

In der folgenden Tabelle 3 werden ausgewählte Merkmale der Studienteilnehmenden im Überblick dargestellt.

Tabelle 3: Merkmale der Studienteilnehmenden sowie Angaben zu deren Beziehung mit Bewohnerin/Bewohner

Studienteilnehmende	<i>n</i>	30
Geschlecht (weiblich)	<i>n (%)</i>	17 (56.7)
Alter (in Jahren)	<i>Min.-Max.</i> <i>MW (SD)</i>	42-87 62.3 (9.31)
Beziehung mit Bewohnerin/Bewohner		
Ehepartnerin/Ehepartner, Lebensgefährtin/Lebensgefährte	<i>n (%)</i>	2 (6.7)
Tochter/Sohn	<i>n (%)</i>	22 (73.3)
Schwiegertochter/Schwiegersohn	<i>n (%)</i>	1 (3.3)
(Stief-)Schwester/(Stief-)Bruder	<i>n (%)</i>	1 (3.3)
Enkelin/Enkel	<i>n (%)</i>	0 (0.0)
Enge Freundin/enger Freund	<i>n (%)</i>	0 (0.0)
Beiständin/Beistand	<i>n (%)</i>	3 (10.0)
Sonstige	<i>n (%)</i>	1 (3.3)

Min. = Minimum; *Max.* = Maximum; *MW* = Mittelwert; *SD* = Standardabweichung

In den Abbildungen 2 bis 4 werden die Häufigkeit und die Art des Kontaktes zwischen den Studienteilnehmenden und den im Pflegeheim lebenden Bewohnerinnen bzw. Bewohnern dargestellt.

Abbildung 2: Wie oft besuchen Sie Ihre Angehörige/Ihren Angehörigen?

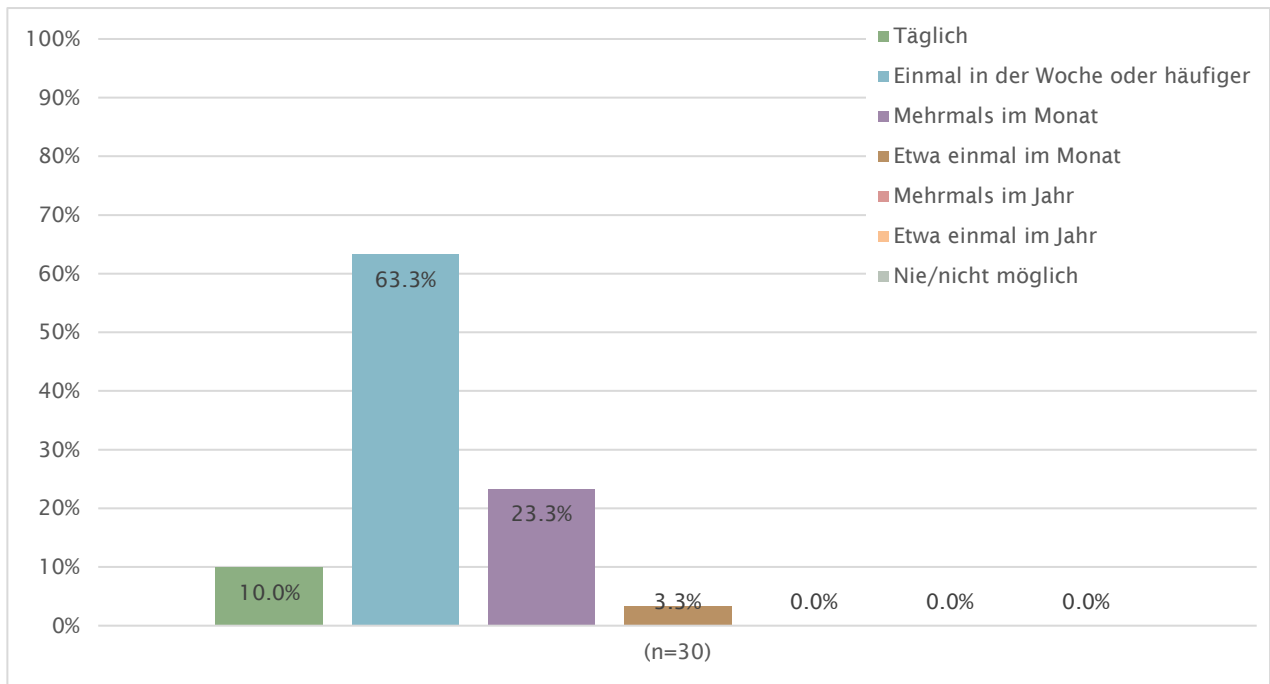


Abbildung 3: Wie pflegen Sie den Kontakt zu Ihrer/Ihrem Angehörigen?

Die Auswahl mehrerer Antwortkategorien war möglich.

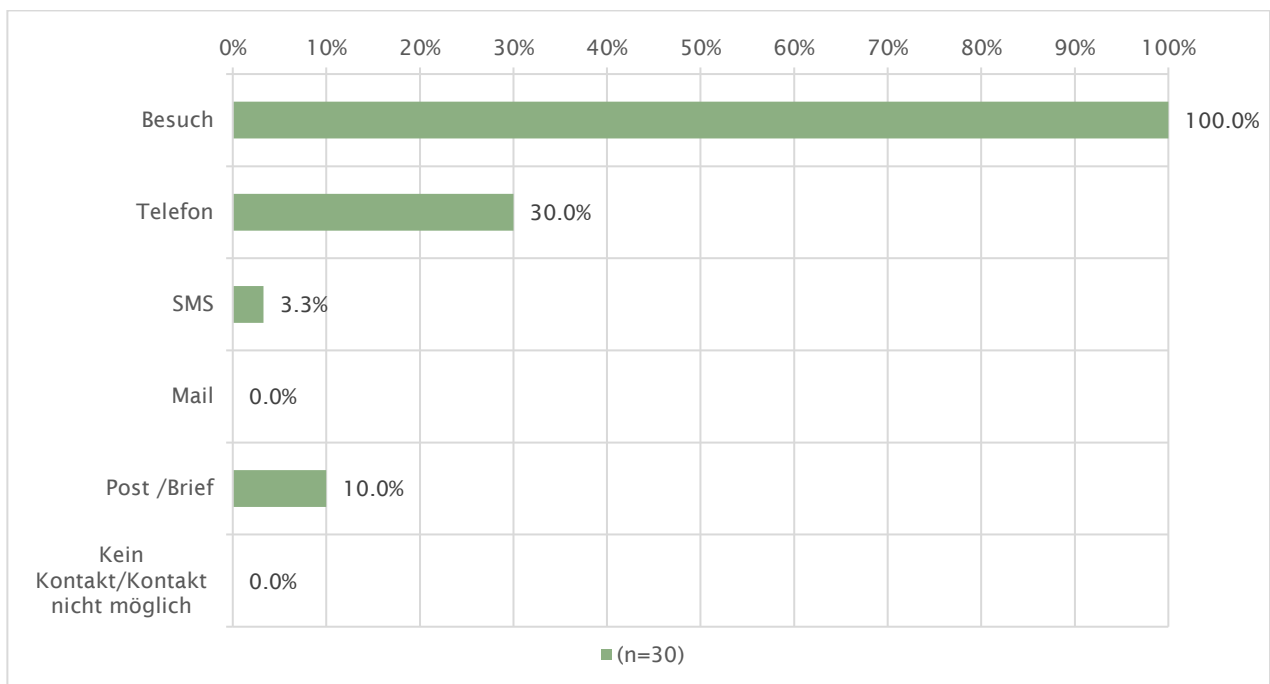
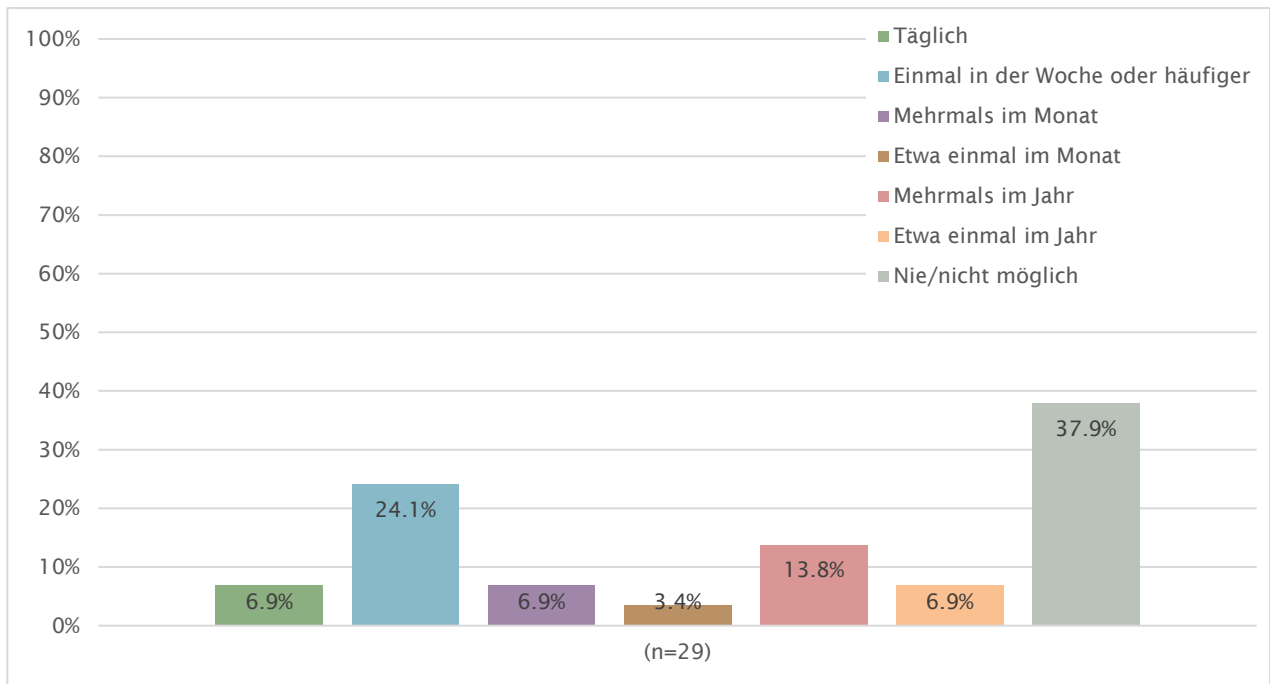


Abbildung 4: Wie häufig haben Sie Kontakt per Telefon, SMS, Mail, etc.?



3.2.2 Allgemeine Angaben zu Bewohnerinnen und Bewohnern

In diesem Kapitel werden die Merkmale (Tabelle 4) sowie der Orientierungszustand (Abbildung 5) und der Gesundheitszustand (Abbildung 6) der Bewohnerinnen und Bewohner im Pflegeheim aus der Perspektive der Studienteilnehmenden beschrieben.

Tabelle 4: Merkmale der Bewohnerin/des Bewohners der Studienteilnehmenden

	n		Werte
Geschlecht (weiblich)	30	n (%)	23 (76.7)
Alter (in Jahren)	30	Min.-Max. MW (SD)	65-99 87.8 (7.64)
Aufenthaltsdauer in Monaten	30	Min.-Max. MW (SD)	2-291 38.8 (53.94)
Pflegestufe (1-12)	30	Min.-Max. MW (SD)	1-12 6.9 (2.82)

Min. = Minimum; Max. = Maximum; MW = Mittelwert; SD = Standardabweichung

Abbildung 5: Einschätzung des aktuellen Orientierungszustandes der Bewohnerinnen und Bewohner aus Sicht der Studienteilnehmenden

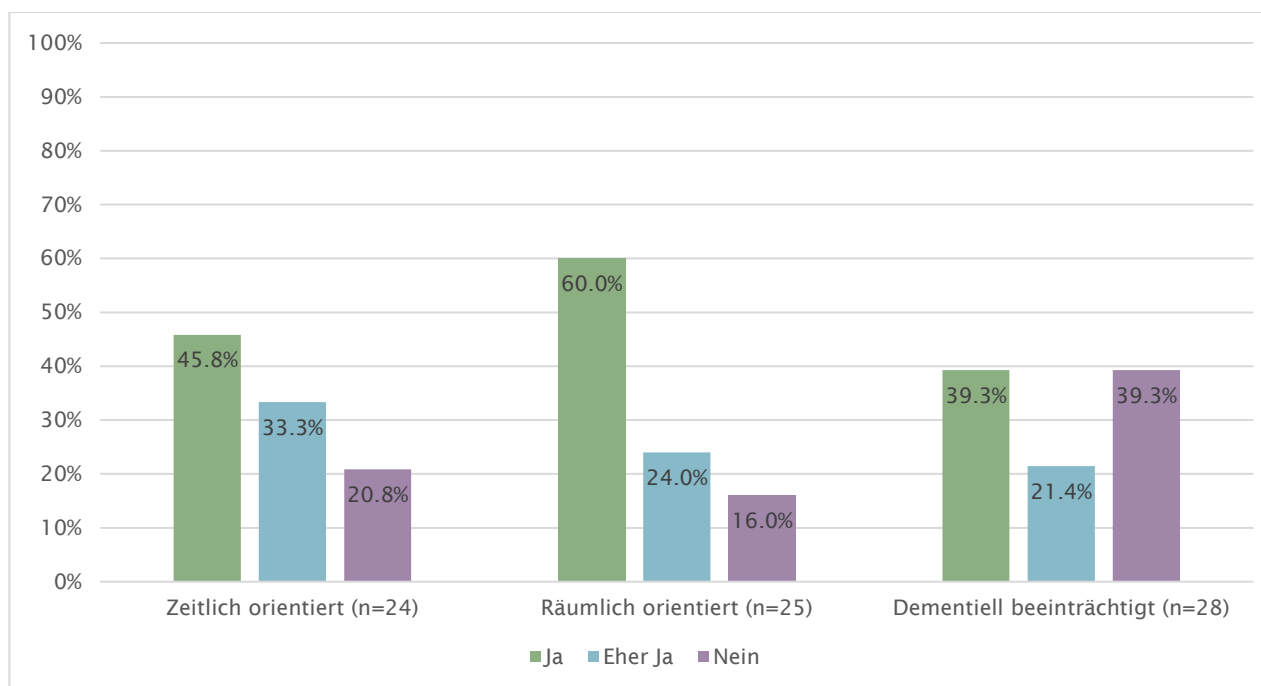


Abbildung 6: Einschätzung der aktuellen gesundheitlichen Verfassung der Bewohnerinnen und Bewohner aus Sicht der Studienteilnehmenden

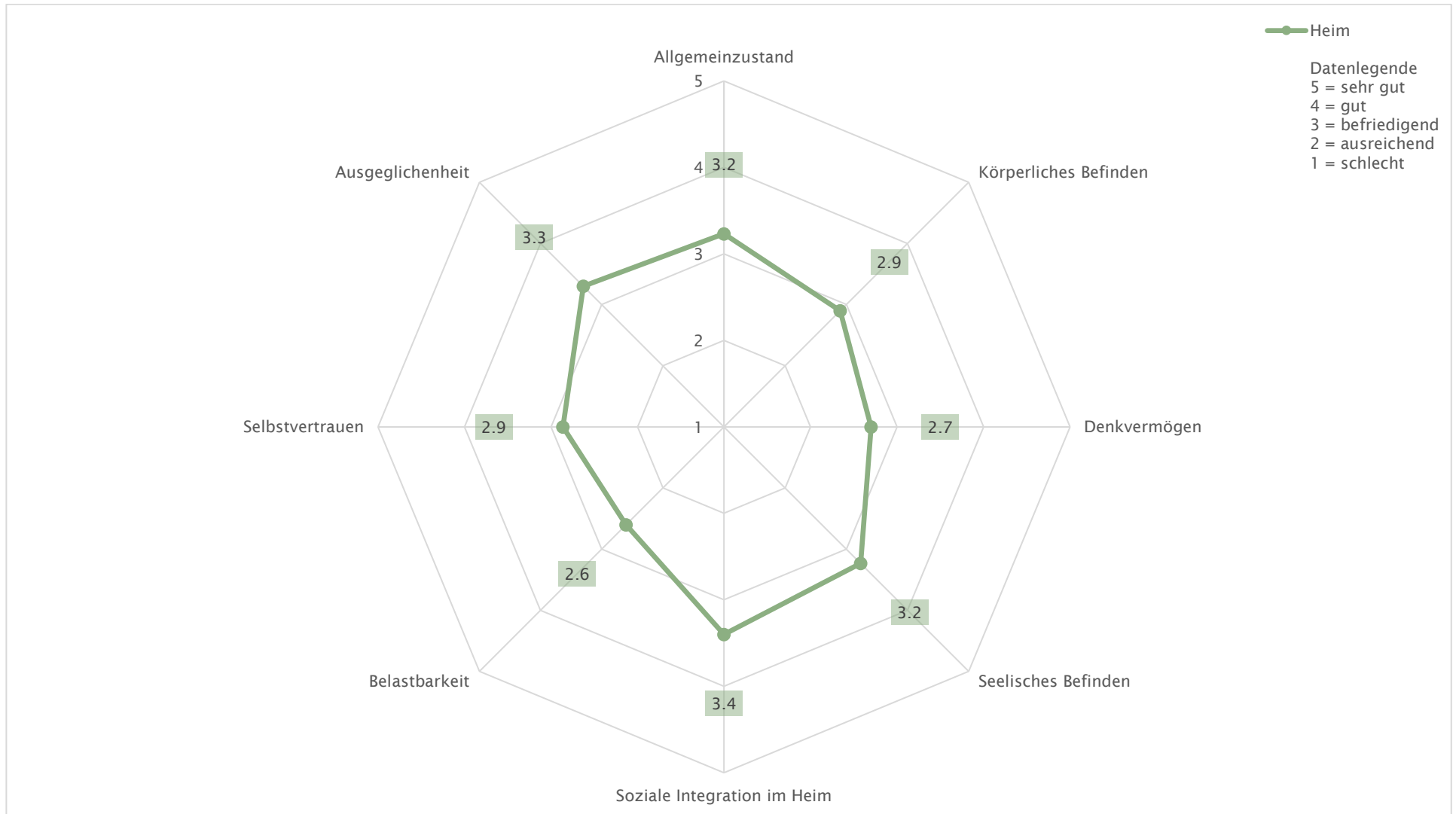
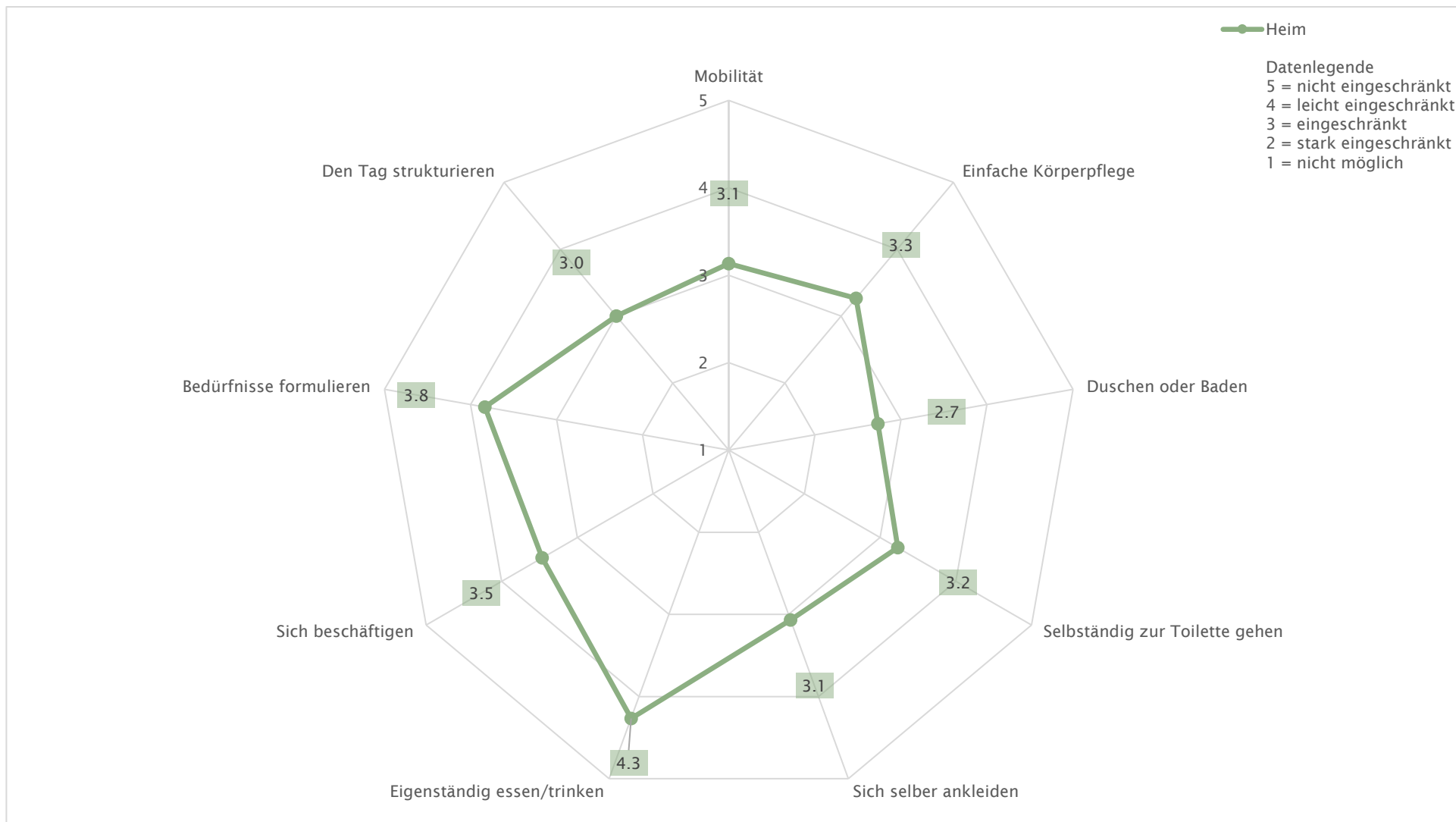


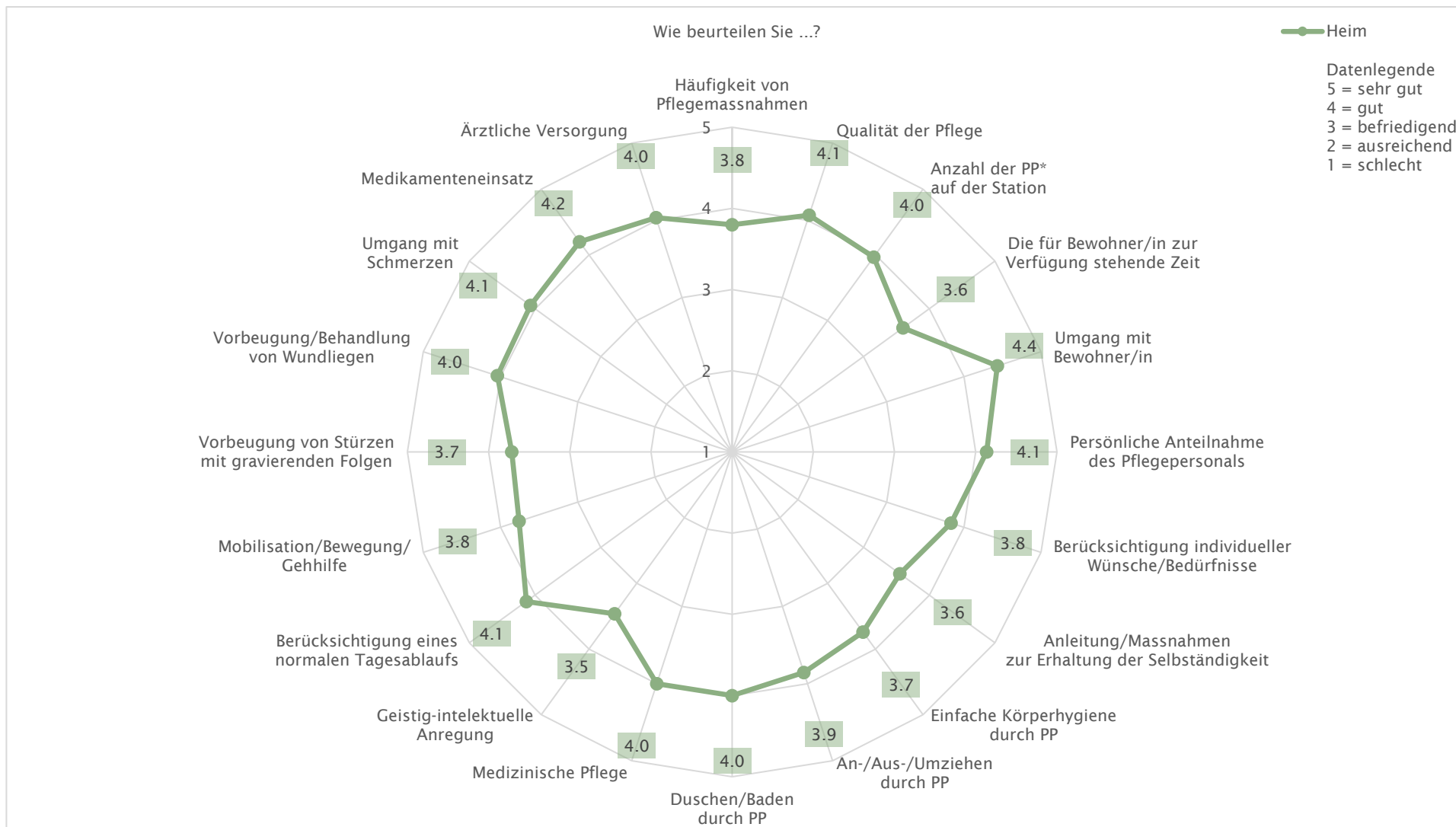
Abbildung 7: Einschätzung des Ausmasses an Einschränkungen in alltäglichen Verrichtungen der Bewohnerinnen und Bewohner aus Sicht der Studienteilnehmenden



3.3 Struktur-, Prozess- und Ergebnisparameter

Im nachfolgenden Kapitel werden die Ergebnisse der Struktur- Prozess- und Ergebnisqualität, sowie die allgemeine Zufriedenheit aus Sicht der Studienteilnehmenden dargestellt. Die acht Abbildungen zeigen die durchschnittlichen Einschätzungen der Studienteilnehmenden im Hinblick auf die Leistung des Pflegeheims auf. Abschliessend ist eine Grafik zur Zufriedenheit mit dem Umgang mit Anliegen und Beschwerden abgebildet. Diese Frage wird einzeln dargestellt, da sie von der BFH zusätzlich zum ALPHA Fragebogen erhoben wurde.

Abbildung 8: Bewertung der pflegerischen und gesundheitlichen Versorgung aus Sicht der Studienteilnehmenden



*PP = Pflegeperson

Abbildung 9: Veränderung des Gesundheitszustandes der Bewohnerinnen und Bewohner aus Sicht der Studienteilnehmenden

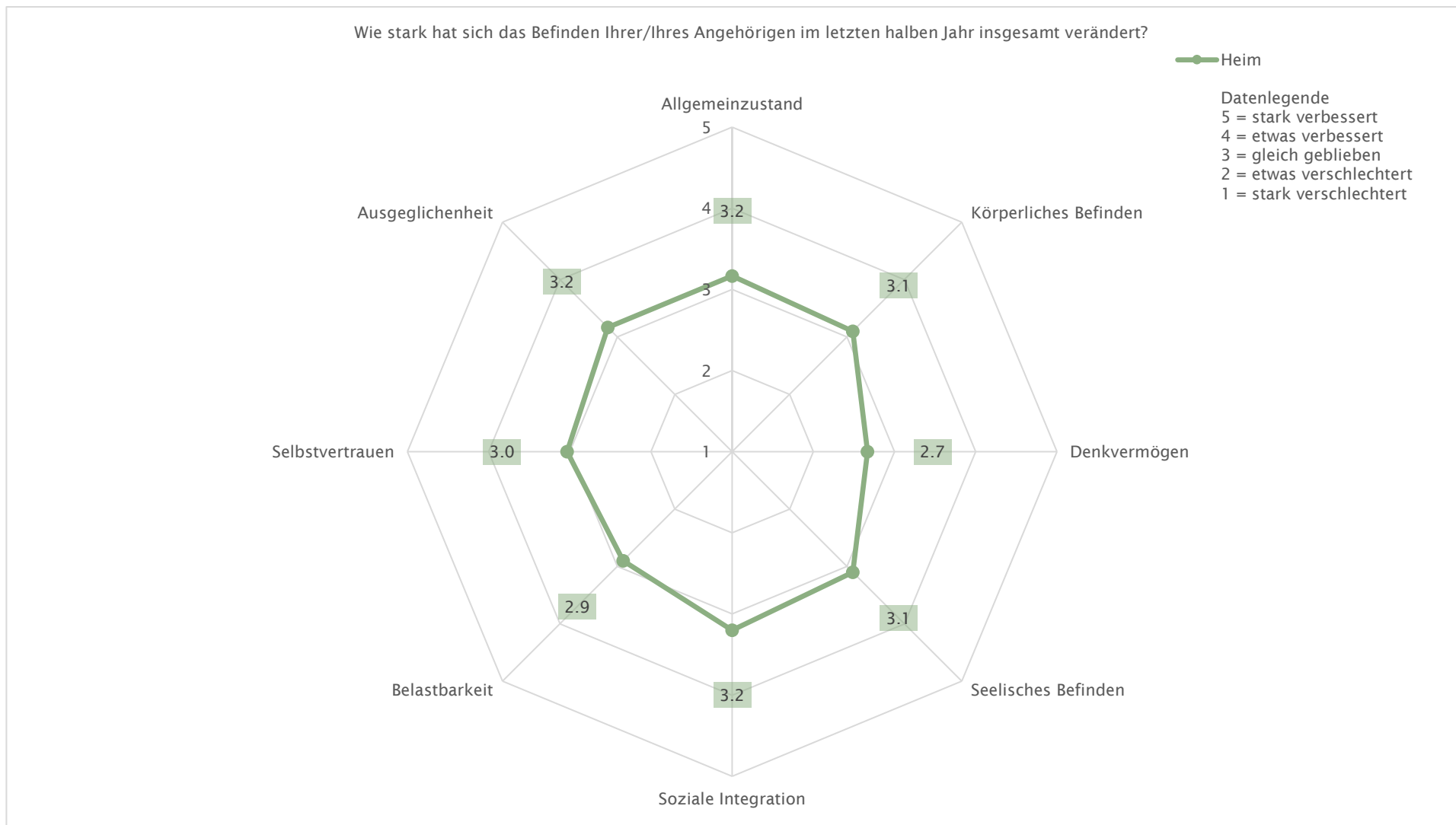


Abbildung 10: Bewertung der baulichen Gegebenheiten aus Sicht der Studienteilnehmenden

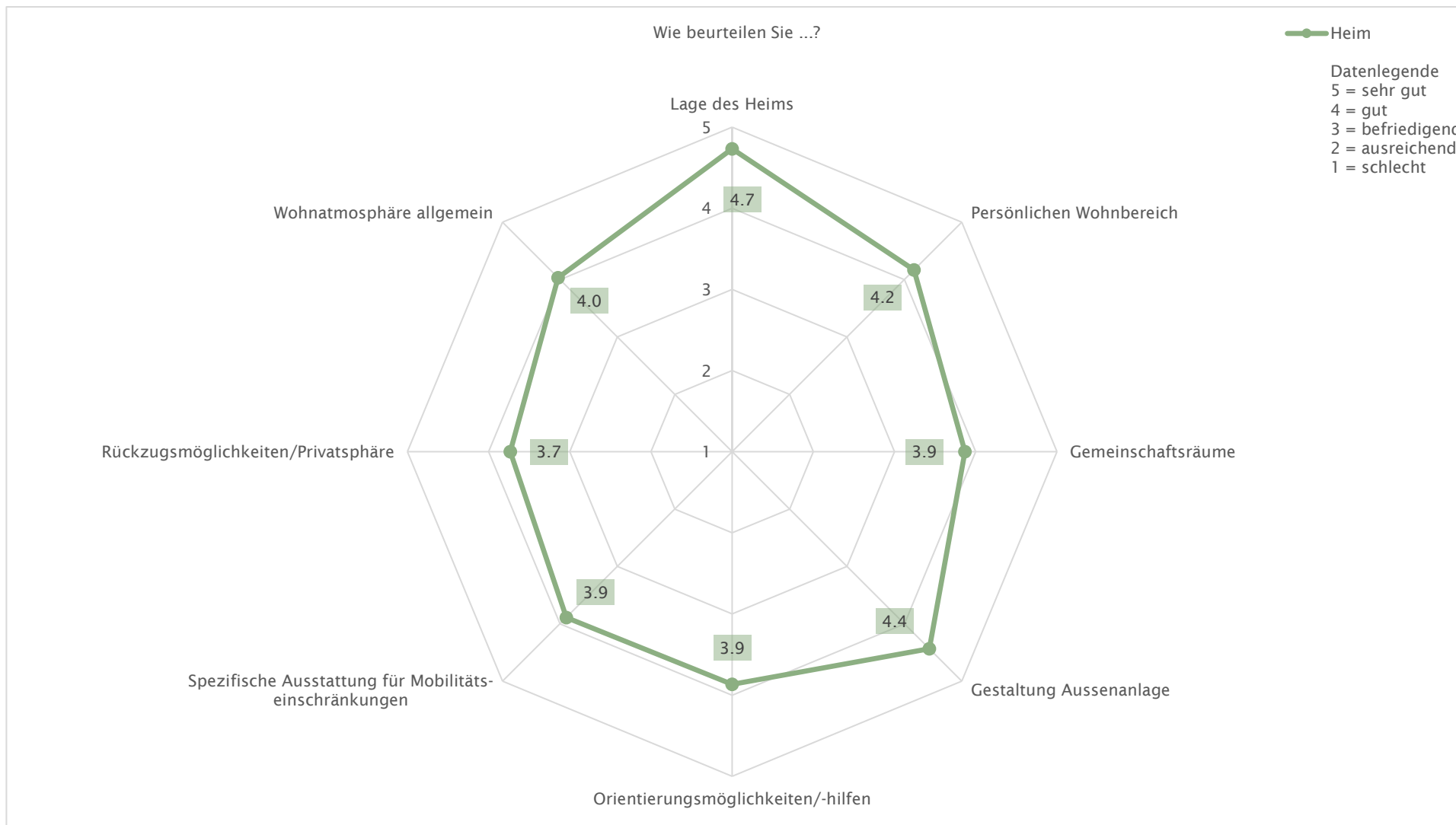


Abbildung 11: Bewertung der Serviceleistung aus Sicht der Studienteilnehmenden

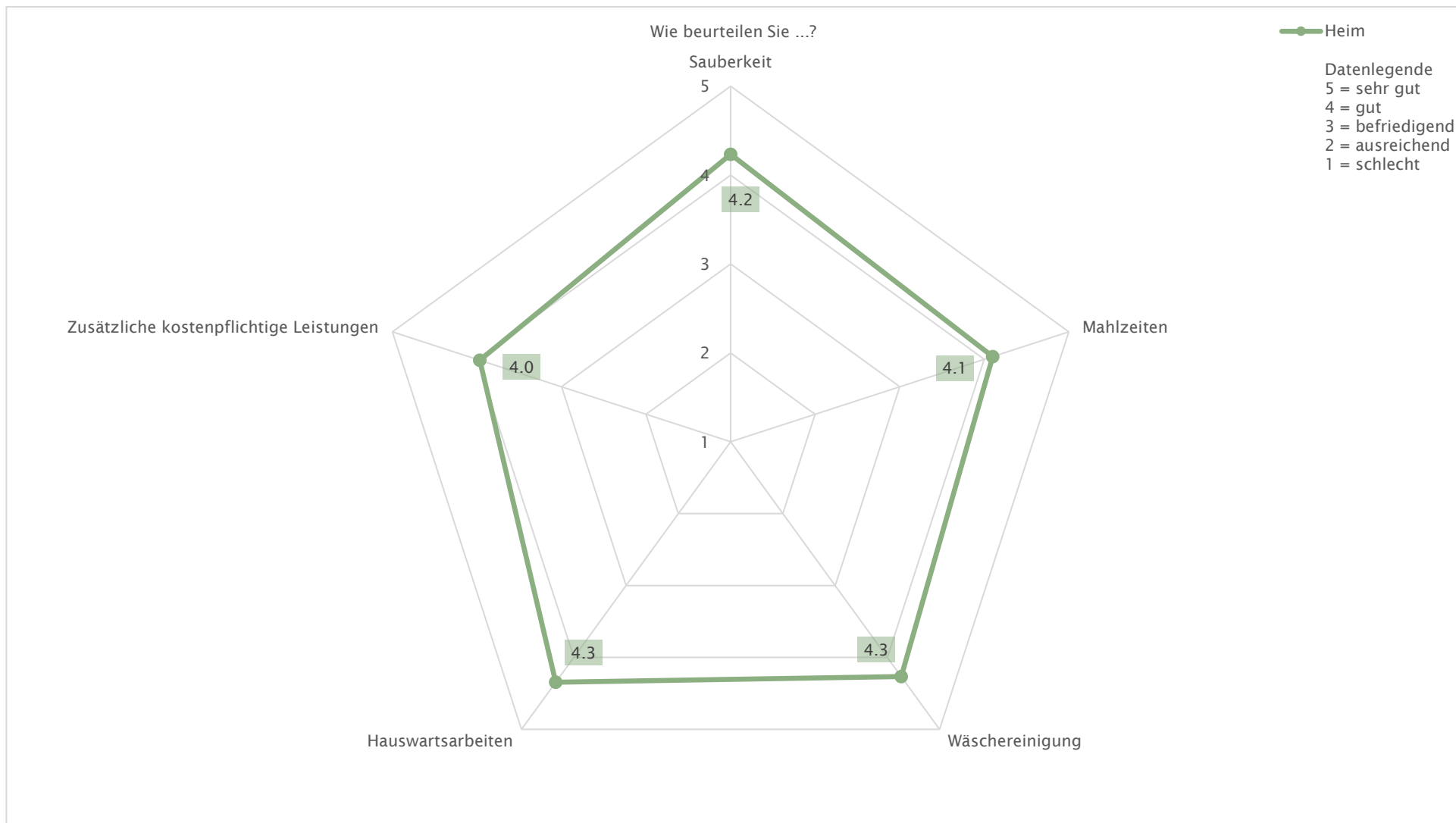


Abbildung 12: Bewertung des kulturellen Angebotes aus Sicht der Studienteilnehmenden

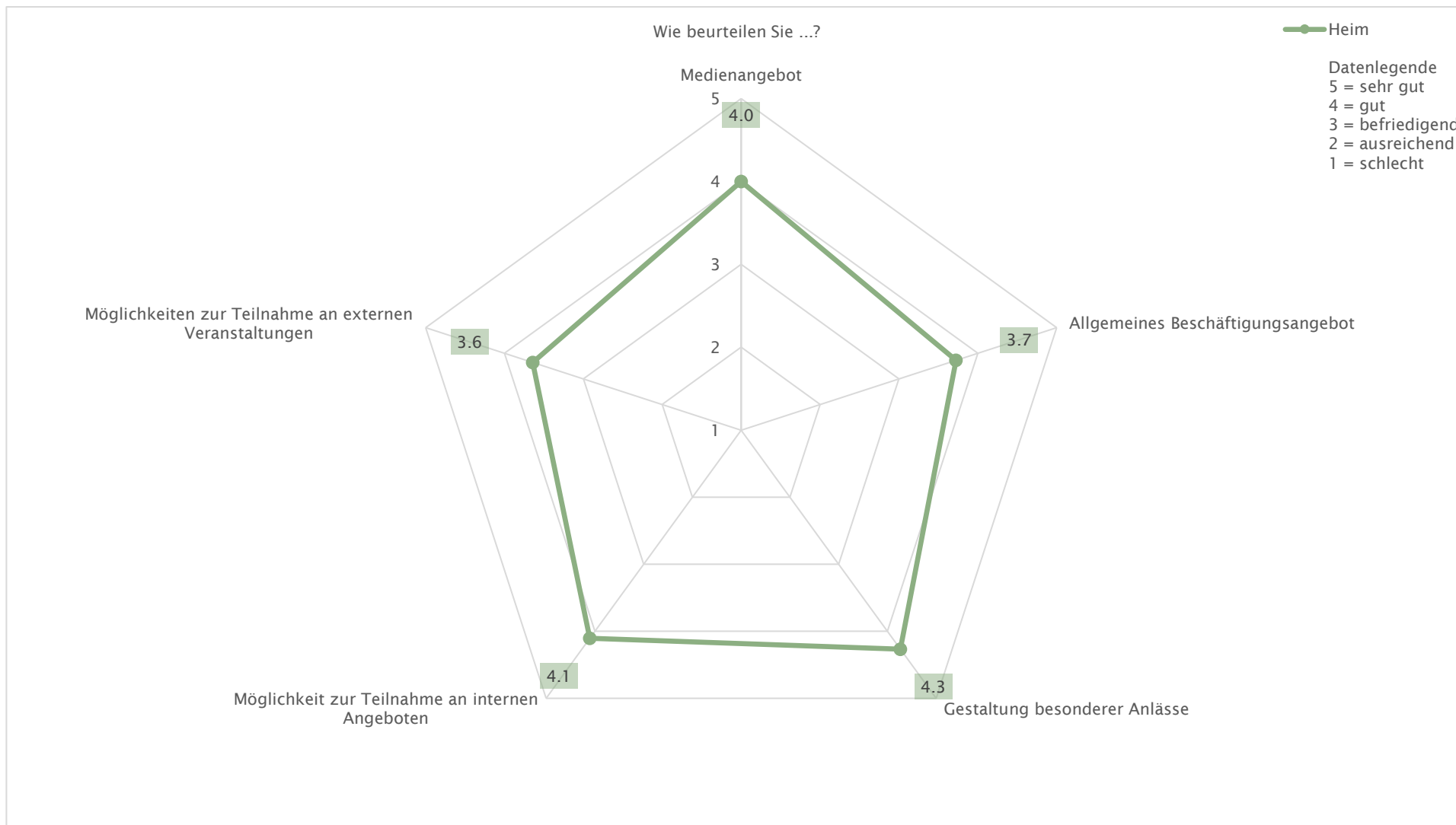


Abbildung 13: Bewertung des Kontaktes zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus Sicht der Studienteilnehmenden

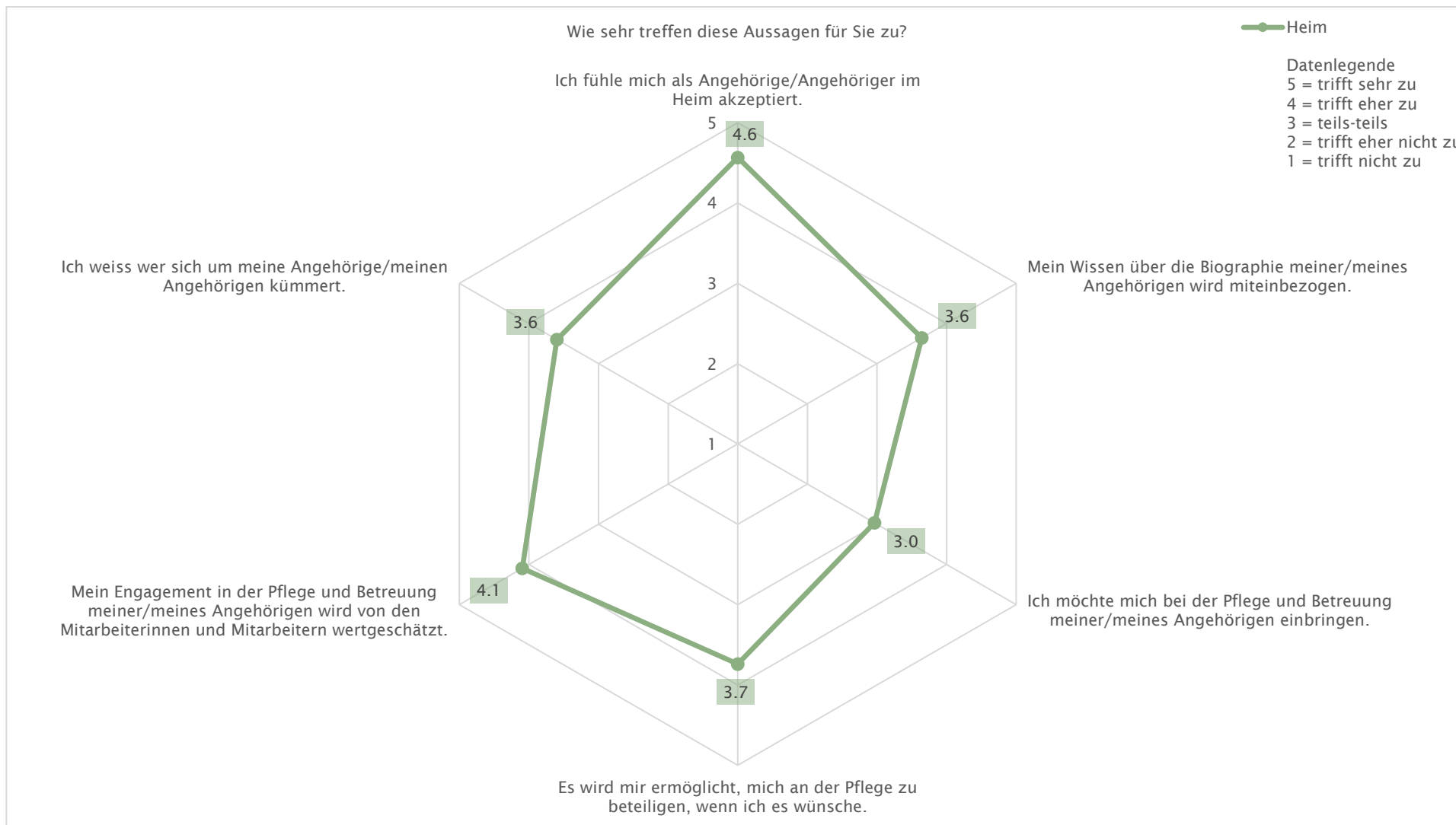


Abbildung 14: Bewertung der Organisation aus Sicht der Studienteilnehmenden

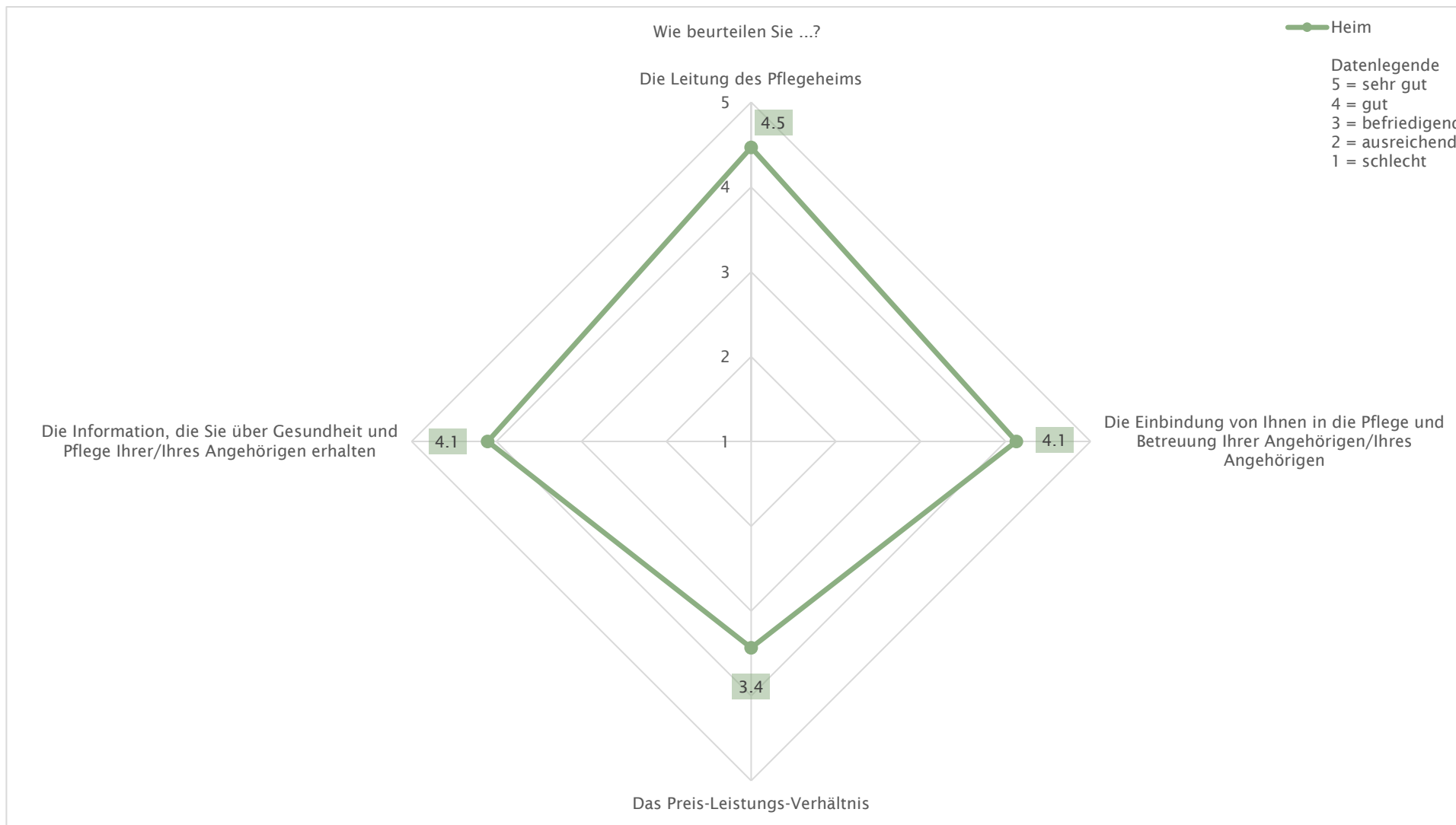


Abbildung 15: Bewertung der ergebnisorientierten Qualitätsindikatoren aus Sicht der Studienteilnehmenden

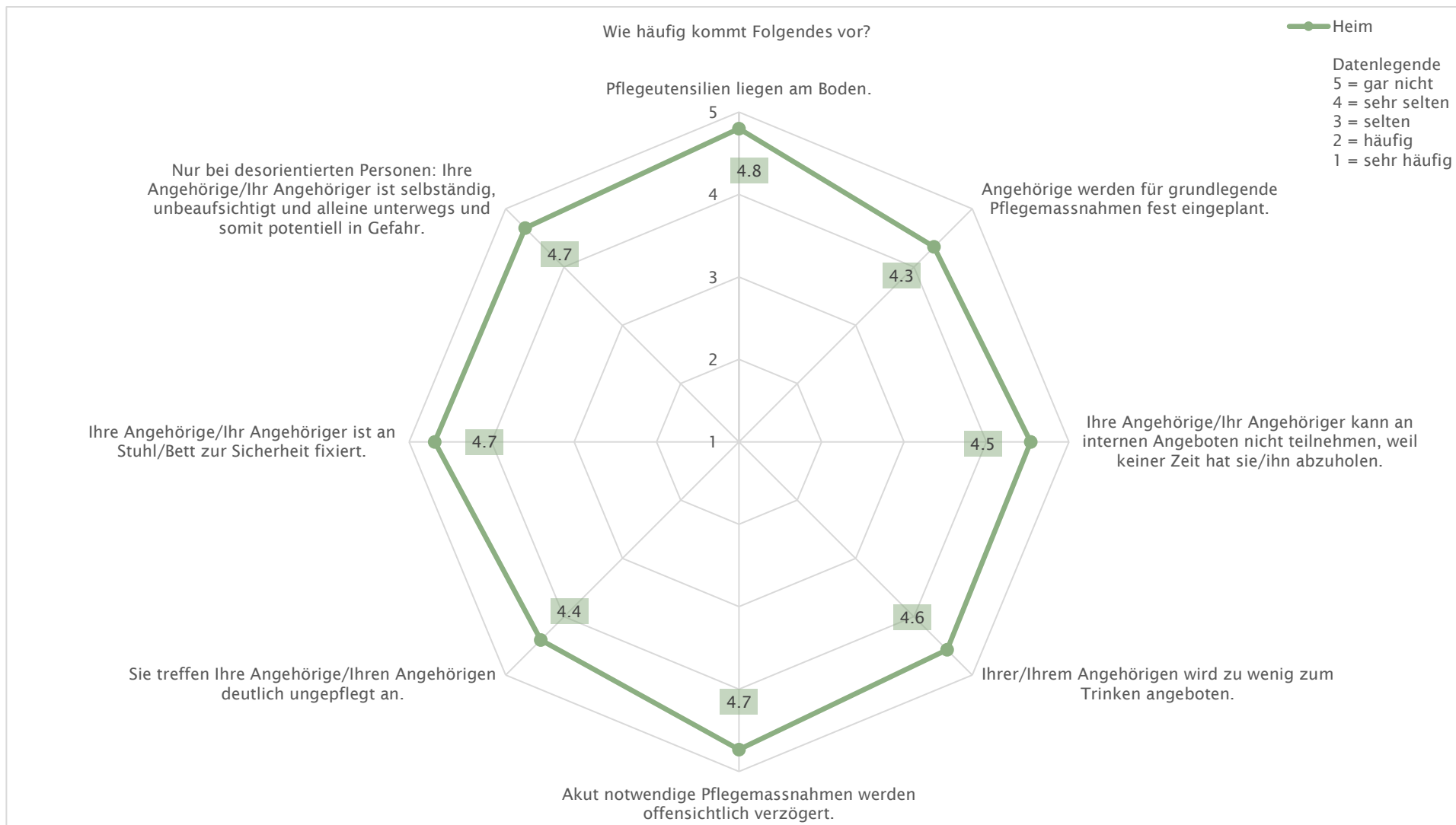
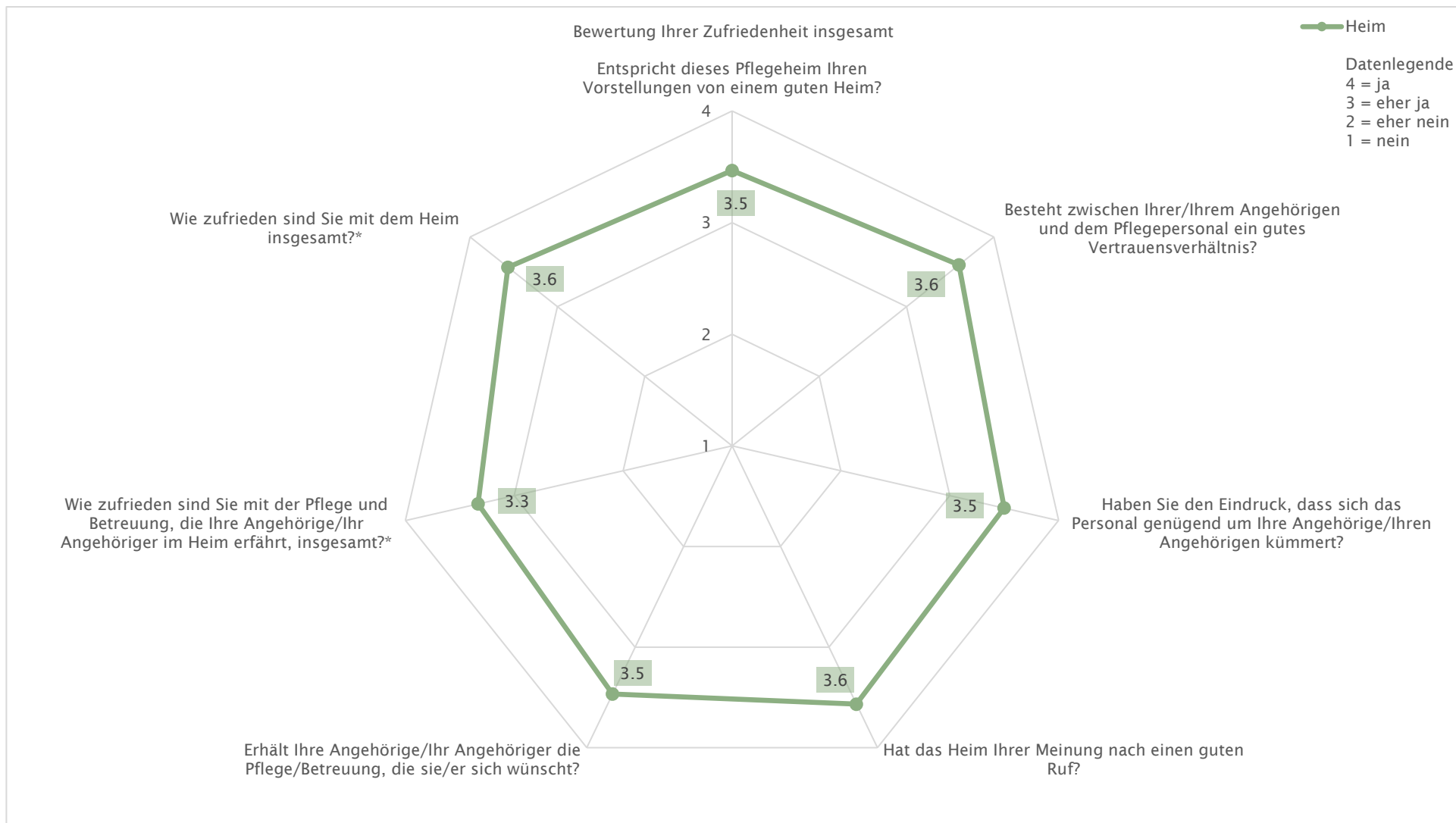
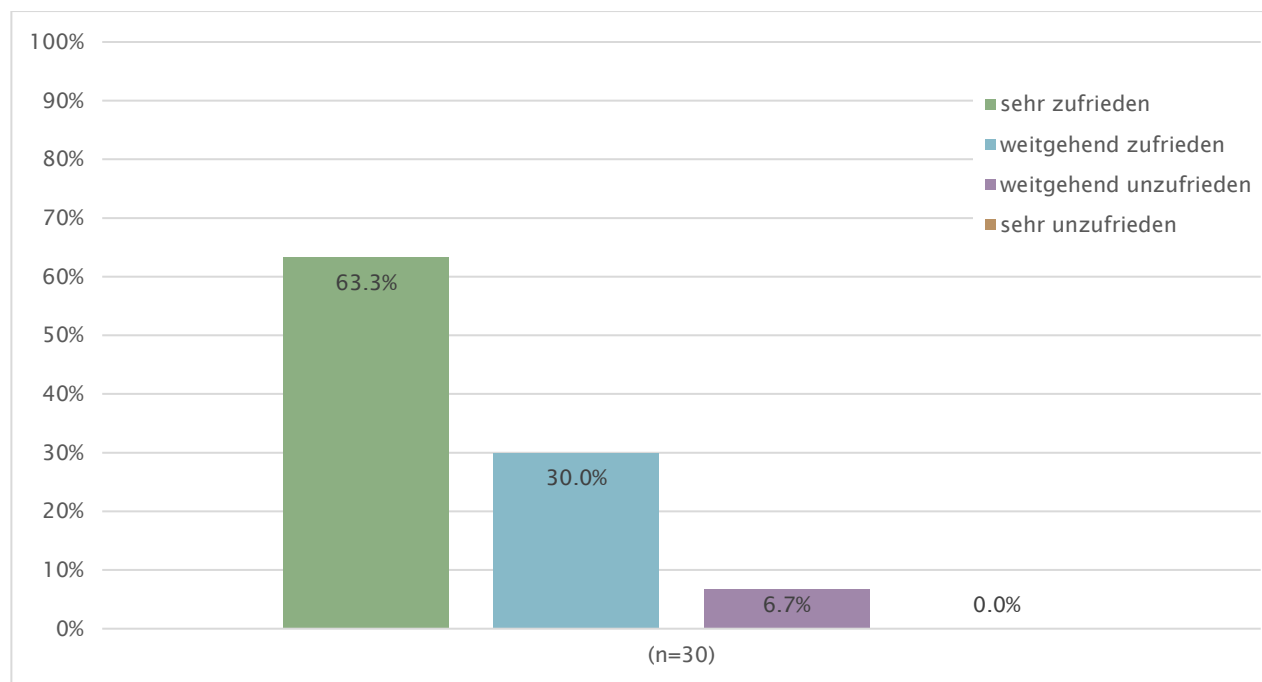


Abbildung 16: Bewertung der Zufriedenheit aus Sicht der Studienteilnehmenden



*Die Antwortkategorien dieser Fragen sind wie folgt: 4 = sehr zufrieden, 3 = weitgehend zufrieden, 2 = weitgehend unzufrieden, 1 = sehr unzufrieden

Abbildung 17: Wie zufrieden sind Sie damit, wie das Heim mit Anliegen und Beschwerden umgeht?



3.3.1 Kritik, Lob und Verbesserungsvorschläge der Studienteilnehmenden

Die im offenen Textfeld erhaltenen Rückmeldungen der Studienteilnehmenden wurden in Anlehnung an die Themen des Fragebogens grob gegliedert. Um die Anonymität der Studienteilnehmenden zu gewährleisten wurden die schriftlichen Aussagen entpersonalisiert. Dabei ist teilweise eine Verallgemeinerung der Aussage notwendig. Ansonsten wurden die Aussagen eins-zu-eins aus dem Fragebogen übernommen. Sprachlich-formale Korrekturen wurden keine vorgenommen.

Pflegerische und Gesundheitliche Versorgung

- *Qualifiziertes Personal verbringt den grössten Teil der Arbeitszeit mit telefonischen Absprachen/Anweisungen mit weniger gut qual. Personal.*
- *Ich würde mir in Bezug auf die Heimbewohner, die noch mehr tun könnten als das sie wollen vielseitigere Aktivierungsangebote wünschen, Einbezug in die Heimarbeiten (Kochen für Heimbewohner, Pfannen abwaschen usw.). Die Förderung sich gegenseitig zu unterstützen und so beinbeziehen, dass jeder das tun kann dort wo es gerade der geistige Zustand und das körperliche Befinden zulässt. Ausserdem würde ich mir ein Belohnungssystem wünschen, dass die Mithilfe im Wohnheim mit Anerkennung unterstreicht.*
- *Wie in allen anderen Pflegeheimen ist es aus zeitlichen Gründen gar nicht möglich auf individuelle Wünsche der Bewohner einzugehen.*

Bauliche Gegebenheiten

- *Die Atmosphäre in den einzelnen Stockwerken (auch der Geruch) sollte verbessert werden.*
- *Die Wartezeiten auf ein Einzelzimmer sind relativ lang!!*

Service

- *Das Essen ist für ältere Menschen sehr wichtig. Darum möglichst frisch, saisonal und gut gekocht zubereiten.*
- *Ich habe schon oft im Heim gegessen, die Küche ist 1A!*

Kontakt zu Mitarbeitenden

- *Dass ich als Angehöriger auch mit in die Pflege integriert werde.*

Organisation

- *Die Kosten die meine Angehörige monatlich selber übernehmen muss sind enorm hoch. Generell sind die Kosten für die Hotellerie sowie die Pflege in unserem Land zu hoch.*

Zufriedenheit

- *Allen Personen welche sich täglich um das Wohl der Menschen mit viel Geduld zuwenden, ein grosses Dankeschön.*
- *Bei Bewohner/innen besteht Angst vor Repressionen, wenn Kritik angebracht wird.*
- *Meine Angehörige fühlt sich enorm wohl in diesem Heim, obwohl sie zuerst Mühe hatte, nicht mehr selbständig einen Haushalt zu führen. Durch das Personal und die Heimleitung, das schöne Zimmer ist sie jetzt sehr glücklich. Sie ist geistig & körperlich top, meldet ihre Wünsche beim Personal selber.*
- *Mit der Betreuung bin ich zufrieden. Ich würde das Betreuungs- und Pflegeheim weiterempfehlen.*
- *Wie bereits mehrmals erwähnt macht das Personal des Schlossgarten einen super Job. Meine Angehörige ist sehr gut aufgehoben und fühlt sich sehr wohl. Herzlichen Dank für die fürsorgliche Betreuung. Macht weiter so.*

4 Danksagung

Die Studie «RESPONS-Fam 2019» kann dank der Mitarbeit und dem grossen Einsatz der teilnehmenden Institutionen durchgeführt werden. Für die gute Zusammenarbeit möchten wir uns hiermit herzlich bedanken. Danken möchten wir ebenfalls den Angehörigen der Bewohnerinnen und Bewohnern. Ohne deren Teilnahmebereitschaft wäre es nicht möglich, diese Studie zu realisieren. Ihre Mitarbeit ermöglicht es, wertvolle Erkenntnisse zum Thema Pflegequalität in der Langzeitpflege zu gewinnen.

5 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Flowchart zur Auswahl der Studienteilnehmenden	7
Abbildung 2: Wie oft besuchen Sie Ihre Angehörige/Ihren Angehörigen?	9
Abbildung 3: Wie pflegen Sie den Kontakt zu Ihrer/Ihrem Angehörigen? Die Auswahl mehrerer Antwortkategorien war möglich.	9
Abbildung 4: Wie häufig haben Sie Kontakt per Telefon, SMS, Mail, etc.?	10
Abbildung 5: Einschätzung des aktuellen Orientierungszustandes der Bewohnerinnen und Bewohner aus Sicht der Studienteilnehmenden	11
Abbildung 6: Einschätzung der aktuellen gesundheitlichen Verfassung der Bewohnerinnen und Bewohner aus Sicht der Studienteilnehmenden	12
Abbildung 7: Einschätzung des Ausmasses an Einschränkungen in alltäglichen Verrichtungen der Bewohnerinnen und Bewohner aus Sicht der Studienteilnehmenden	13
Abbildung 8: Bewertung der pflegerischen und gesundheitlichen Versorgung aus Sicht der Studienteilnehmenden	15
Abbildung 9: Veränderung des Gesundheitszustandes der Bewohnerinnen und Bewohner aus Sicht der Studienteilnehmenden	16
Abbildung 10: Bewertung der baulichen Gegebenheiten aus Sicht der Studienteilnehmenden	17
Abbildung 11: Bewertung der Serviceleistung aus Sicht der Studienteilnehmenden	18
Abbildung 12: Bewertung des kulturellen Angebotes aus Sicht der Studienteilnehmenden	19
Abbildung 13: Bewertung des Kontaktes zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus Sicht der Studienteilnehmenden	20
Abbildung 14: Bewertung der Organisation aus Sicht der Studienteilnehmenden	21
Abbildung 15: Bewertung der ergebnisorientierten Qualitätsindikatoren aus Sicht der Studienteilnehmenden	22
Abbildung 16: Bewertung der Zufriedenheit aus Sicht der Studienteilnehmenden	23
Abbildung 17: Wie zufrieden sind Sie damit, wie das Heim mit Anliegen und Beschwerden umgeht?	24

6 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Ein- und Ausschlusskriterien	5
Tabelle 2: Überblick über den Aufbau und die Inhalte des Fragebogens	6
Tabelle 3: Merkmale der Studienteilnehmenden sowie Angaben zu deren Beziehung mit Bewohnerin/Bewohner	8
Tabelle 4: Merkmale der Bewohnerin/des Bewohners der Studienteilnehmenden	11

7 Literaturverzeichnis

- Kriz, D., Nübling, R., Schmidt, J., & Schmidt, A. (2014). *Befragungen zur Erfassung der Qualität in Seniorenheimen - Fragen Sie die Richtigen!?* Fragen Sie Angehörige, Freunde und Bekannte - um kritische, engagierte und informierte Einblicke zu gewinnen. Retrieved from Karlsruhe: <https://www.gfqg.de/startseite.html>
- Nübling, R., Kriz, D., Kress, G., Schrempp, C., Loschmann, C., & Schmidt, J. (2004). [Questioning of relatives--potentials for the internal quality management in institutions caring for the elderly]. *Gesundheitswesen*, 66(6), 380-386. doi:10.1055/s-2004-813227