

10.068 Fragebögen ausgewertet

ZUFRIEDENHEITSSTUDIE IN DEN NÖ HEIMEN

Bewohner: 98 Prozent fühlen sich im Heim wohl.

Angehörige: Viel Lob, Dank und Anerkennung.

Mitarbeiter: 93 Prozent sind mit Arbeit zufrieden.

Danke.



Mein Geleit zu dieser Sondernummer des JOURNALS möchte ich für ein zweifaches Danke nutzen.

Erstens ein großes Danke allen, die an der Befragung teilgenommen haben. Das Feedback war enorm: Insgesamt langten 10.068 Fragebögen aus 66 NÖ Pflegeheimen ein. Je rund 3.000 Mitarbeiter, Heimbewohner und deren Angehörige wurden Anfang 2010 landesweit befragt.

Unsere Experten staunten über dieses hohe Maß der Beteiligung und die zusätzlich über 3.500 Statements zu den offenen Fragestellungen. Damit nimmt Niederösterreich eine Vorreiterrolle ein. Denn noch nie gab es eine in der Tiefe der Fragestellung und in der Breite der erreichten Zielgruppen vergleichbare Studie in der stationären Altenpflege, weder in Österreich noch europaweit – und dieses Kompliment möchte ich an dieser Stelle gerne an Sie weitergeben.

Das Ergebnis

Zweitens möchte ich für die hohe Zustimmung und das große Vertrauen in unsere Arbeit danken. Denn die Antworten zeigen uns und die Auswertungsergebnisse bestätigen uns die enorme Zufriedenheit der Befragten mit den Pflegeheimen in NÖ:

- Beinahe 98% der Bewohner fühlen sich in ihrem Heim sehr wohl bzw. wohl.
- 96% der Angehörigen geben an, dass das Heim, in dem ihr Angehöriger betreut wird, ihren Vorstellungen von einer guten Pflegeeinrichtung entspricht. 97% sagen, es hat einen guten Ruf.
- 93% der Mitarbeiter sind mit ihrem Heim zufrieden, davon 41% sehr zufrieden. Für 95% hat es einen guten Ruf.

Die Ergebnisse, aber auch die Ideen, Wünsche und die – wenn auch geringen – kritischen Anregungen wollen und werden wir in unsere künftige Arbeit einfließen lassen. Auch um die Qualität der NÖ Pflegeheime weiter zu erhalten bzw. zu verbessern. Denn sie sind ein ganz wesentlicher Eckpfeiler auf unserem Weg zur sozialen Modellregion in Europa.

Mag. Johanna Mikl-Leitner
Soziallandesrätin

98 Prozent der Bewohner fühlen sich wohl

Sehr zufrieden mit ihrem Heim sind 77%, weitere 20% sind zufrieden. Vor allem mit der Pflege und Betreuung sowie den angebotenen Aktivitäten, etwa Feste, Feiern und Ausflüge. Nur das Essen könnte noch besser sein.

Exakt 3.736 Bewohner aus 63 teilnehmenden NÖ Landesheimen und privaten Pflegeheimen haben Fragebögen beantwortet und ein offenes Feedback an Ideen, Anregungen und Wünschen mitgeteilt.

Die **typische gepflegte Person im Heim** ist weiblich, zwischen 80 und 89 Jahre alt und hat am ehesten einen Hauptschulabschluss.

- 75% sind weiblich, 25% sind männlich.
- 42% sind zwischen 80 und 89 Jahre alt, weitere 19% sind 90 Jahre oder älter. 16% sind zwischen 70 und 79 Jahre alt.
- 36% haben einen Hauptschulabschluss, 34% einen Volksschulabschluss.

Die Frage nach der eigenen Pflegestufe konnten 52% nicht beantworten.

Die Bewohner in den NÖ Pflegeheimen sind mit **ihrem Haus sehr zufrieden und fühlen sich äußerst wohl**. Ihnen wurden dazu zwölf Fragen gestellt. Das Resultat:

- 69% der Bewohner fühlen sich sehr wohl, 28% fühlen sich wohl.
- Mit dem Pflegeteam sind 78% sehr zufrieden, weitere 20% eher zufrieden.
- 78% finden, dass das Pflegeteam sehr freundlich ist, weitere 20% stimmen dem eher zu.
- 72% sind mit der Erreichbarkeit bei Hilfebedarf sehr zufrieden, weitere 23% eher zufrieden.
- Für 69% ist das Therapieangebot sehr zufrieden stellend, für weitere 26% eher.
- 81% sind mit ihrem Zimmer im Heim sehr zufrieden.
- 82% der Bewohner sind mit der Reinigung sehr zufrieden.
- 57% sind mit dem Essen sehr zufrieden, weitere 31% sind eher zufrieden. Wie beim Thema Essen zu erwarten war (*siehe unten*), gab es hier eine nennenswerte Anzahl an Unzufriedenen (10%). Insgesamt sind 77% mit ihrem Heim sehr zufrieden, weitere 20% sind zufrieden.

Bei der **Zufriedenheit mit dem Personal** sind die Ergebnisse äußerst positiv.

- 84% sind mit den Abteilungshelfern sehr zufrieden.
- 82% sind mit dem Pflegepersonal sehr zufrieden, 16% eher zufrieden.
- 75% sind mit den Ärzten sehr zufrieden.
- 81% der Befragten sind mit den Hausarbeitern sehr zufrieden.

Viel positives Feedback

Die Heimbewohner wurden auch ganz offen gefragt, womit sie nicht zufrieden sind. Trotz dieser Fragestellung nutzten 28% die Gelegenheit, um ein positives Feedback zu geben: Lob, Dank und Anerkennung. Insgesamt wurden 1.298 Statements abgegeben. Wenig überraschend: Fast 30% aller kritischen Anmerkungen beziehen sich auf das Thema Essen. Diese Feststellung deckt sich auch mit anderen Untersuchungen, die in Pflegeheimen stattgefunden haben. Essen zählt – neben Pflege und Betreuung – zu den elementarsten Dimensionen in einer Pflegeeinrichtung.

Lediglich 16% der Bewohner üben Kritik am Personal. 11,7% geben an, dass sie mit anderen Bewohnern Probleme haben (am ehesten mit Zimmerkollegen). Wenig Kritik, nur 6%, gab es zur Pflege und Betreuung selbst. Gewünscht werden teilweise noch mehr Aktivitäten (5%).

Feste und Feiern gefallen

Die Bewohner wurden weiters gebeten, **verschiedene Angebote im Heim** zu beurteilen. Grundsätzlich werden diese als sehr vielfältig und befriedigend empfunden. Am Besten gefallen Feste, Feiern und Ausflüge.

- 74% finden die Besuche der Ehrenamtlichen sehr gut.
- 78% schätzen die Feste mit Gästen sehr.
- 80% gefallen die angebotenen gemeinsamen Ausflüge sehr gut.



Zufriedenheitsstudie - Ergebnisse Bewohner

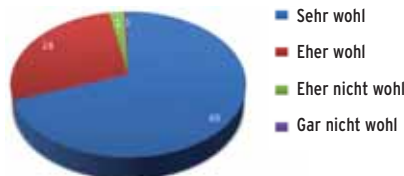
Zufriedenheit mit ...



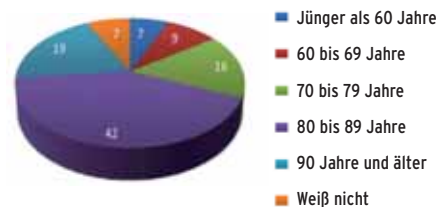
Wie gut gefallen Ihnen ...?



Wie wohl fühlen Sie sich im Heim?




Alter der befragten Bewohner



Bei der Frage nach **beliebten Aktivitäten** wurden vor allem jene mit einer starken sozialen (Feste, Ausflüge, Spiele, Besuche, Gespräche) und mit einer starken gestalterischen (Singen, Musik, Basteln, Malen und Kochen) Komponente hervorgehoben. Aber auch Aktivitäten mit anderen Schwerpunktbereichen – Kognition, Bewegung und Sinnstiftung – sind bei den Bewohnern in den NÖ Pflegeheimen sehr beliebt. Geschätzt werden auch die Besuche der Ehrenamtlichen.

Hoher Wohlfühlfaktor

Bei der Zeit, die die Bewohner schon im Heim verbracht haben, gibt es keinen eindeutigen Trend: Bis zu einem Jahr leben 23% der Befragten dort, 22% zwei bis drei Jahre und 12% seit vier bis fünf Jahren. Deutlich geringer ist der Anteil der Personen, die sechs bis sieben Jahre im Heim sind (6%) oder derjenigen, die acht bis neun Jahre dort leben (3%). 10% Prozent der Bewohner geben an, seit 10 Jahren oder länger im Heim zu leben. Bei der Art des Zimmers gibt es einen Gleichstand: Fast zu gleichen Anteilen verteilen sich Einbettzimmer (44%) und Zweibettzimmer (43%). 88% der Bewohner haben vor dem Heim, in dem sie jetzt leben, in keiner anderen Pflegeeinrichtung gewohnt. 

Neben Heimbewohnern und Mitarbeitern wurden – als weitere Gruppe – die Angehörigen der Bewohner schriftlich befragt. Insgesamt nahmen 3.059 Angehörige aus 64 NÖ Landesheimen und privaten Pflegeheimen am Voting teil.

Die meisten **befragten Angehörigen** sind weiblich (64%), zwischen 50 und 69 Jahre alt (65%) und stehen in einer Eltern-Kind-Beziehung oder im Verhältnis Schwiegereltern zu Schwiegertochter/-sohn (64%) zu den Betreuten im Heim.

Ihre **Verwandten im Heim** beziehen mehrheitlich (56%) Pflegegeld der Stufe 4 oder 5. 48% sind zwischen 80 und 89 Jahre alt, 26% sind 90 Jahre und älter. Der Großteil lebt zwischen einem und drei Jahre im Heim (63%). Zudem befinden sich 69% von ihnen auf einer normalen Pflegestation. Außerdem: 52% der Angehörigen schätzen ihren betreuten Angehörigen als demenzfrei ein.

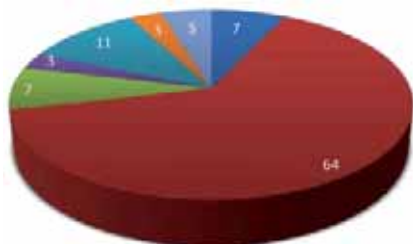
Im Heim sehr willkommen

Die Angehörigen sind mit dem **Heim im Allgemeinen** und dem **Personal** im Heim äußerst zufrieden. Die meisten abgefragten Bereiche erzielen Zufriedenheitswerte von deutlich über 80%.

- 69% haben das Heim in der Nähe ihres Wohnortes.
- 67% wurde das Heim empfohlen.
- 92% fühlen sich im Heim willkommen.
- 85% stimmen zu, dass ihre Wünsche vom Personal ernst genommen werden.
- 85% meinen, dass auf Anliegen und Beschwerden zeitgerecht reagiert wird.
- 88% sehen sich bei Problemen vom Personal gut unterstützt.
- 94% sind der Meinung, dass ihnen das Personal respektvoll begegnet.
- 79% stimmen zu, dass ihre betreuten Angehörigen ins soziale und kulturelle Leben der Gemeinde integriert werden.

Zum jeweiligen **Heim insgesamt** befragt, ergeben sich äußerst positive Rückmeldungen:

Beziehung der/s Befragten zu seiner/m Angehörigen



- Ehe-/LebenspartnerIn
- Eltern/Kind oder Schwiegertochter/-Sohn
- Bruder/Schwester
- Enkelkind
- Sonstige verwandtschaftl. Beziehung
- Befreundet
- Sonstiges



Angehörige: Viel Lob & Dank

In Summe geben 97% der Befragten an, dass das Heim, in dem ihr Angehöriger betreut wird, einen guten Ruf hat und für 96% entspricht das Heim einer guten Pflegeeinrichtung.

gen: So finden 97% der befragten Angehörigen, dass das Heim einen guten Ruf hat und bei 96% entspricht das Heim den eigenen Vorstellungen einer guten Pflegeeinrichtung.

Für die überwältigende Mehrheit war die **Aufnahme ihres Angehörigen** ins Heim vom Personal äußerst gut (92%) vorbereitet. Noch deutlicher ist die Meinung ausgeprägt, dass die Angehörigen durch verständnisvolle Begleitung und Aufnahme gut ins Heimleben eingewöhnt wurden (93%).

Die Kernaufgabe **Pflege und Betreuung** sehen die Angehörigen als sehr gut erfüllt an.

- 93% finden, dass mit ihren Angehörigen respektvoll umgegangen wird.
- 97% haben das Gefühl, dass es im Heim

einen würdevollen Umgang mit Sterben und Tod gibt.

- 89% erleben, dass Angehörige Besuch empfangen können, wann sie wollen.
- 90% sehen die Privatsphäre des Angehörigen im Heim gewahrt.
- 92% stimmen zu, dass Vertraulichkeit im Heim gesichert ist.

Der **Kontakt zum (Pflege-)Personal** wird sehr gut bewertet. Vor allem das Pflegepersonal mit 97% schneidet hier besonders positiv ab. Der Kontakt zur Verwaltung erreicht 88% Zustimmung, jener zu den Seniorenbetreuern 84%. Deutlich geringer fällt die Zustimmung bei der Frage aus, ob es ausreichend Kontakt zu den Ärzten (57%) gibt.

Kontakt zur Pflege wichtig

Einige Aspekte des Heimaltags sind den Angehörigen besonders wichtig: z. B. die Teilnahme an Veranstaltungen (74% stimmen zu) und – siehe oben – der Kontakt zum Pflegepersonal (99% Zustimmung) und zur Stationsleitung (97%). Wichtig ist den befragten Angehörigen auch eine konstante Ansprechperson (96% Zustimmung). Der Kontakt zu anderen Angehörigen oder etwa die Möglichkeit eines gemeinsamen Essens mit dem Verwandten im Heim sind dagegen nur von geringer Bedeutung.


Die Angehörigen unterstützen die Bewohner vor allem durch Zuhören und Reden (90%) sowie durch Hilfe, wenn es dem Angehörigen schlecht geht (87%). Sie achten auf die ordnungsgemäße Betreuung und Pflege (92%), verwalten die Finanzen (85%) und führen Besorgungen durch (80%). Die Hilfe bei der Körperpflege, bei der Kosmetik oder beim In-Ordnung-Halten des Zimmers scheint hingegen eher kein Thema zu sein.

Die Angehörigen wurden auch danach befragt, inwiefern sie bereit wären, für ihre Verwandten bzw. die Betreuten zusätzliche Unterstützung zu leisten.

- 53% können sich kleine Hilfestellungen (Haare waschen etc.) vorstellen.
- 45% würden einspringen, wenn „Not am Mann“ ist (z. B. Hilfe bei Festen).
- 38% würden für aktivierende Angebote finanzielle Beiträge leisten.
- 34% würden für Wäschereinigung Zahlungen leisten wollen.
- 28% könnten sich einen finanziellen Beitrag für ein Einzelzimmer vorstellen.

Offenes Feedback

Insgesamt kann gesagt werden, dass die meisten Heimbewohner sehr häufig von den befragten Angehörigen besucht werden. Immerhin geben 74% der Befragten an, ihren Angehörigen im Heim zumindest ein Mal pro Woche zu besuchen. 8% sind täglich zu Besuch, 37% kommen mehrmals pro Woche und 29% ein Mal pro Woche zu Besuch.

Die Angehörigen haben die Feedbackmöglichkeit genutzt, um insgesamt 1.401 Statements abzugeben, davon 411 positive Rückmeldungen und 990 Anregungen (71%). Die positiven Rückmeldungen sind sehr vielfältig, inkludieren Dank an das Heim, Lob für die Pflegekräfte – auch zur eigenen Entlastung – und betonen dabei auch die Zufriedenheit ihrer Verwandten im Heim. Die Anregungen, was mehr gewünscht wird, gehen in Richtung Empathie (29%), Sicherheit (6%), Autonomie (22%) und Privatheit (8%). Verbesserungswünsche kamen explizit zum Essen, zur Freizeitgestaltung und zum Thema Privatwäsche der Bewohner. 

Zufriedenheitsstudie - Ergebnisse Angehörige

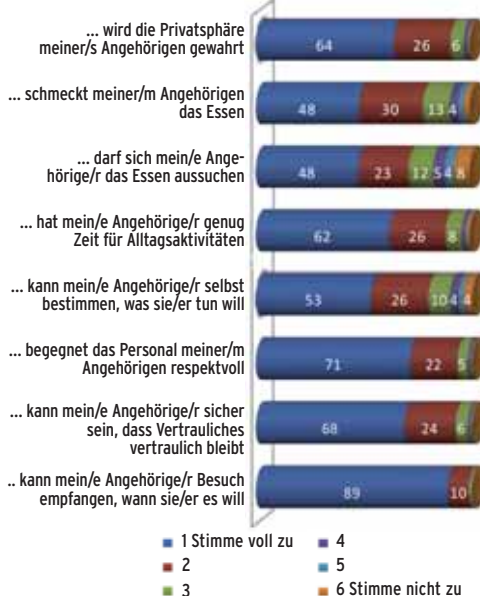
Über das Heim und das Personal



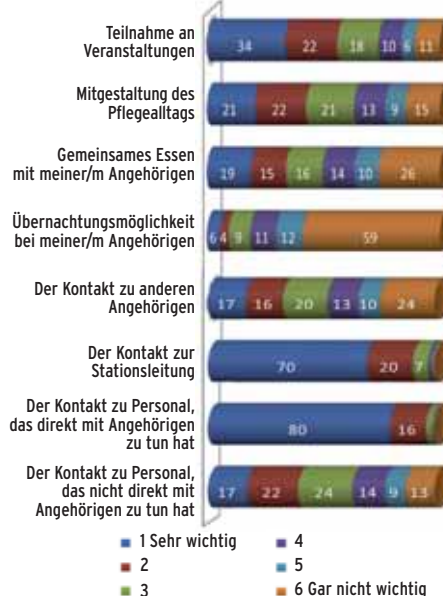
Zum Heim gesamt



Pflege und Betreuung: Im Großen und Ganzen ...



Was mir wichtig ist



ÜBERBLICK

Die Zufriedenheitsstudie in NÖ Pflegeheimen

Die Eckdaten der Studie:

- Ziel der Studie war es, die Zufriedenheit in den Mitgliedshäusern der ARGE NÖ Heime zu messen.
- Dazu wurden die Mitarbeiter und Bewohner - sowie deren Angehörige - befragt.
- Für jede Zielgruppe wurde ein eigener standardisierter Fragebogen entwickelt.
- Die Teilnahme an der Befragung wurde den Häusern freigestellt.
- Die Befragung fand zwischen 14. Jänner und 24. Februar 2010 statt.
- Die Mitarbeiter und Angehörigen wurden schriftlich befragt, die Bewohner hingegen mündlich interviewt.
- Insgesamt langten 10.068 Fragebögen aus 66 Pflegeheimen ein.
- Die Studie wurde vom ZeSG - Zentrum für Soziales und Generationen an der NÖ Landesakademie erstellt.

Die wichtigsten Ergebnisse:

Die Studienergebnisse zeugen von einer enormen Zufriedenheit der Befragten mit den NÖ Heimen.

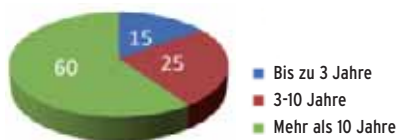
- Rund 98% der befragten Bewohner fühlen sich in ihrem Heim sehr wohl bzw. wohl.
- 96% der Angehörigen geben an, dass das Pflegeheim, in dem ihr Angehöriger betreut wird, ihren Vorstellungen von einer guten Pflegeeinrichtung entspricht, 97% geben an, dass das betreffende Heim einen guten Ruf hat.
- 93% der befragten Mitarbeiter sind mit ihrem Heim zufrieden, davon 41% sehr zufrieden. 95% der Befragten sind davon überzeugt, dass das Heim, in dem sie arbeiten, einen guten Ruf hat.



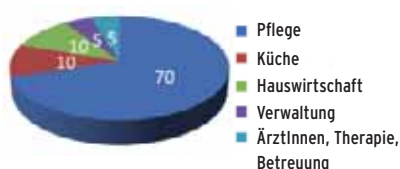
Mitarbeiter: 93 Prozent zufrieden

Davon sind 41 Prozent sehr zufrieden. Außerdem sind 95 Prozent der Befragten überzeugt, dass das Pflegeheim, in dem sie derzeit arbeiten, einen guten Ruf hat.

Dauer der Berufserfahrung



Arbeitsbereich



Die Grundlage der Auswertungsergebnisse „Mitarbeiterbefragung“ bilden die Daten von 2.963 Mitarbeitern aus 63 teilnehmenden NÖ Landesheimen und privaten Pflegeheimen.

Der **typische befragte Mitarbeiter** ist weiblich, zwischen dreißig und Mitte vierzig Jahre alt, arbeitet direkt in der Pflege und hat bereits mehr als 10 Jahre Berufserfahrung.

- 87 % sind weiblich.
- 45 % sind zwischen 31 und 45 Jahre alt, weitere 40 % über 45 Jahre alt, nur 15 % sind unter 30 Jahre.
- 70 % arbeiten in der Pflege.
- 77 % haben eine spezielle Pflegeausbildung, davon sind 39 % DGKP.
- 40 % sind schon mehr als 10 Jahre an ihrem aktuellen Arbeitsort, bei 33 % beträgt die Dauer zwischen 3 bis 10 Jahre.

Lange Heimzugehörigkeit

Interessant erscheint die **sehr lange Berufserfahrung** und die **sehr lange Heimzugehörigkeit**: 60 % der befragten Mitarbeiter haben schon mehr als 10 Jahre Erfahrung in ihrem Beruf, 25 % 3 bis 10 Jahre. 40 % der Befragten arbeiten bereits mehr als 10 Jahre in ihrem Heim, weitere 33 % bereits 3 bis 10 Jahre. Außerdem: Mehr als die Hälfte (56 %) arbeitet 40 Stunden oder mehr pro Woche, 44 % arbeiten in Teilzeit.

Die **Einschätzung des eigenen Heimes** ist bei den Mitarbeitern durchwegs positiv. Vor allem der Stolz im Heim zu arbeiten und die Weiterbildung finden volle Zustimmung.

- 88 % erleben ein gutes Betriebsklima.
- 93 % sind stolz in diesem Haus zu arbeiten.
- 88 % sehen eine gute Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen.
- 92 % sind überzeugt, dass ihr Heim eine gute Pflegeeinrichtung ist.
- 93 % meinen, dass ihr Arbeitgeber Weiterbildung aktiv fördert.
- 81 % finden, dass Qualitätsmanagement auch Verbesserungen mit sich bringt.

Die **Arbeitsbedingungen** sind für die Mitarbeiter in allen abgefragten Bereichen sehr zufrieden stellend.

- 92 % fühlen sich in einem sicheren Arbeitsverhältnis.
- 92 % haben ausreichend Arbeits- und Hilfsmittel zur Verfügung.
- 82 % empfinden die Räumlichkeiten im Heim als angenehm.
- 79 % finden, dass ihre Bezahlung auch den erbrachten Leistungen entspricht.

Die Mehrheit der Befragten fühlt sich durch die Aufgaben erwartungsgemäß körperlich (66 %) und emotional (63 %) sehr belastet. Dennoch bewerten 93 % der Mitarbeiter ihren Gesundheitszustand positiv. Befragt nach den Gründen der Belastung, wird der während der Arbeit empfundene Zeitdruck (meiste Nennungen), der subjektiv empfundene Personalmangel gefolgt von den Bewohnern selbst genannt. Gesondert ausgewertet wurde zudem, welche Bewohner die Mitarbeiter am stärksten belasten: An der Spitze stehen die Demenzkranken (34 %). An zweiter Stelle sind schwierige und fordernde Bewohner (26 %) zu finden.

Die **Arbeit im Team** wird von den Mitarbeitern sehr positiv erlebt. Dies betrifft sowohl den direkten Vorgesetzten, als auch die Kollegen im Team.

- 61 % stimmen voll zu, dass der direkte Vorgesetzte da ist, wenn es Probleme gibt. Weitere 32 % stimmen dem zu.

- Über 90 % geben an, dass ihr Vorgesetzter die eigene Arbeit wertschätzt.
- Im Team selbst sehen die Befragten klare Zuständigkeiten (94 %), einen reibungslosen Arbeitsablauf (98 %) und gegenseitige Unterstützung (92 %).

Mit Arbeitszeit sehr zufrieden

Die überwiegende Mehrheit kann ihre Stärken einbringen, mitbestimmen, eigenverantwortlich Handeln (91 %) und ihren Gestaltungsspielraum (87 %) nutzen. Deutlich schwächer fällt die Bewertung des offenen Ansprechens von Konflikten (79 %) aus. Mit dem Informationsfluss im Heim sind nur 64 % der befragten Mitarbeiter sehr zufrieden bzw. zufrieden.

Besonders hoch ist die **Zufriedenheit mit der Arbeitszeit**: 56 % der Mitarbeiter sind sehr zufrieden, weitere 40 % zufrieden.

- 78 % können Beruf und Privatleben gut vereinbaren.
- 66 % haben genug Zeit für sich.
- Bei 85 % wird vom Heim große Rücksicht bei der Dienstplanerstellung genommen, 26 % geben an, zu oft Einspringen bzw. Überstunden machen zu müssen.
- 78 % können sich eine Kündigung des derzeitigen Arbeitsverhältnisses im Moment nicht vorstellen.


In Summe sind 95 % der befragten Mitarbeiter überzeugt, dass ihr **Heim einen guten Ruf** hat. Die Arbeit mit den Angehörigen wird durchwegs positiv beurteilt. Im

Hinblick auf die Bewohner zeigen sich sehr positive Antworten vor allem dort, wo es um den respektvollen Umgang geht.

- 95 % stimmen zu, dass den Bewohnern in ihrem Heim respektvoll begegnet wird.
- Für 94 % ist die Möglichkeit des würdevollen Sterbens im Heim gegeben.
- Für 93 % wird Vertrauliches auch vertraulich behandelt.
- Für 84 % bleibt die Privatsphäre der Heimbewohner gewahrt.

Betrachtet man die Zufriedenheit mit der Arbeit insgesamt, so geben 45 % der befragten Mitarbeiter an, sehr zufrieden mit ihrer derzeitigen Arbeitssituation in einem Pflegeheim in Niederösterreich zu sein. Weitere 39 % sind zufrieden und 11 % eher zufrieden. Nur insgesamt 6 % geben hier an, eher nicht zufrieden bis unzufrieden zu sein.

Offenes Feedback

Die befragten Mitarbeiter haben die Feedbackmöglichkeit (insgesamt 878 Statements) vorwiegend dazu verwendet, um die aus ihrer Sicht wichtigen Personalfragen zu thematisieren. Die meisten Nennungen betreffen das Personalwesen (40 %) und hier einen persönlich wahrgenommenen Personalmangel (39%). Personalschlüssel und die Qualifikation des Personals wurden von 29 % angesprochen. Fragen der Entlohnung brachten lediglich 5 %, geringe 14 % haben die Dienstpläne thematisiert, 15 % äußerten sich zu allgemeinen Pflegethemen. 

Guter Ruf.



Gratulation und ein großes Danke allen Mitarbeitern zum tollen Ergebnis dieser Studie, die ein schönes Feedback für „unsere“ Leistungen darstellt, aber auch als Auftrag zu verstehen ist, aufgezeigte Verbesserungsvorschläge aufzugreifen bzw. Kritik ernst zu nehmen.

Besonders hervorzuheben ist die so positive Sicht der Angehörigen vor allem zum Ruf des Heimes, was auf den ersten Blick im Widerspruch zum allgemeinen Image der Pflegeheime vor allem im öffentlichen Diskurs steht. Als Träger oder Insider wissen wir ja, dass die Akzeptanz eines Pflegeheimes bei Bewohnern und Angehörigen dann sprunghaft ansteigt, wenn die erste „Hemmschwelle“ überwunden wurde. Dass aber die Werte so positiv waren, hat auch uns überrascht und tut gut.

Feedback wichtig

Wenn vielleicht ob der durchwegs sehr positiven Ergebnisse Kritik an der Methodik aufkommen sollte, auch vor dem Hintergrund einer aktuellen AKNÖ Studie in Gesundheitseinrichtungen, an der 2.000 Mitarbeiter teil nahmen und jeder Fünfte an Erschöpfung leidet, möchte ich dazu feststellen:

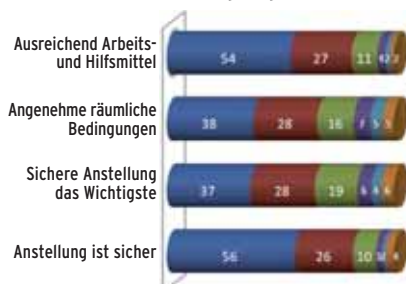
Wir haben diese Befragung nicht selbst durchgeführt, sondern im Auftrag der ARGE NÖ Heime vom ZeSG unter wissenschaftlicher Begleitung von Univ.-Prof. Dr. Amann erstellen lassen. Die Fragebögen wurden vorab in einigen Heimen auf Verständlichkeit überprüft. Und wir haben in Form eines offenen Feedbacks Raum für Verbesserungsvorschläge und Kritik gegeben, die auch von 878 Mitarbeitern genutzt wurde, wo z. B. 39 % personelle Engpässe thematisiert haben. Auch diese Stimmung nehmen wir ernst.

In den nächsten Wochen erhält jedes Landespflegeheim eine detaillierte Einzelauswertung, die dann - und das ist mein besonderes Anliegen - einer genaueren Analyse unterzogen werden soll.

Dr. Otto Huber
Leiter Abt. Landesheime

Zufriedenheitsstudie - Ergebnisse Mitarbeiter

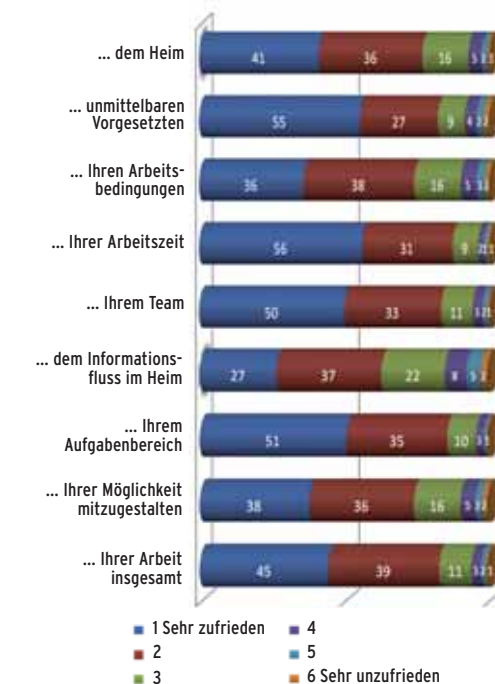
Meine Arbeitsbedingungen



Meine Arbeitszeit



Alles in allem, wie zufrieden sind Sie mit ...



Es ist wieder so weit ...
AKTIONSTAG NÖ HEIME

11. September 2010
Landesweit. Ganztägig.

Die NÖ Pflegeheime öffnen ihre Pforten und laden Sie herzlich ein.
Für Information, Unterhaltung und kulinarische Köstlichkeiten ist gesorgt.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

Mehr Informationen im Internet: www.noehome.at

