

Angehörigenbefragung 2017

Executive summary - Ihre Messergebnisse im Überblick

Auswertung für logisplus AG

A Einleitung

Das **Executive Summary** fasst die Stärken und Schwächen Ihrer Institution aus der Sicht der Angehörigen zusammen.

Wir präsentieren die Ergebnisse in Form von **Erfüllungsanteilen (EA)**. Pro Frage wird der Anteil Antworten, welche eine Frage als "erfüllt" bezeichnen, berechnet. Die Ergebnisse sind grundsätzlich als Ressourcenbeschreibung zu verstehen. Hohe Erfüllungsanteile bedeuten hohe Ressourcen, tiefe Anteile bedeuten ein grosses Verbesserungspotenzial. Für die Vertiefung des Executive Summary erhalten Sie eine detaillierte Auswertung.

B Fragebogen- und Auswertungsstruktur

Der Fragebogen gliedert sich in 38 Beurteilungsfragen und 6 Fragen zur ausfüllenden Person. Die Beurteilungsfragen werden 11 **Bereichen** zugeordnet. Die Gesamtheit aller Fragen bildet die **Gesamt-Angehörigenzufriedenheit**. In der folgenden Grafik kann der Aufbau des Messsystems eingesehen werden:

11 Bereiche	Fragen	Gesamtzufriedenheit
Bereich 1: Wohlbefinden während Besuchen	Fragen 1 - 3	
Bereich 2: Kontakt mit Pflege/Betreuung	Fragen 4 - 8	
Bereich 3: Pflege / Betreuung	Fragen 9 - 13	
Bereich 4: Medizinische / gesundheitliche Versorgung	Fragen 15 - 17	
Bereich 5: Verpflegung	Fragen 18 - 20	
Bereich 6: Gemeinsames Wohnen	Fragen 21; 23 - 24	
Bereich 7: Privatsphäre	Fragen 14; 22	
Bereich 8: Aktivitäten / Anlässe	Fragen 25 - 26	
Bereich 9: Präsenz des Personals	Fragen 27 - 30	
Bereich 10: Weitere Dienste	Fragen zu Diensten	
Bereich 11: Gesamtbeurteilung	Fragen 31- 33	

C Gesamtzufriedenheit (GZ) im externen Benchmarking (BM)

In der Tabelle finden Sie Ihre Gesamtzufriedenheit dem Schweizer Benchmark (Median) gegenübergestellt. Ist das Feld „Differenz“ grün hinterlegt, so liegt die GZ Ihrer Institution in der besseren Hälfte aller von QUALIS evaluation untersuchten Schweizer Institutionen, bei einer Gelbfärbung liegt er in der schlechteren Hälfte. Dasselbe gilt für die Vergleiche auf Ebene Pflegebedarf. Im internen Vergleich ist der Gesamtzufriedenheitswert der eigenen Institution der massgebende Benchmark.

Bewohnergruppe	Gesamtzufriedenheit (in %)		
	logisplus	Alle grossen Inst. (CH-BM)	Differenz
Institution Total	82.5%	82.4%	0.1%
leichter Pflegebedarf	83.8%	83.4%	0.4%
hoher Pflegebedarf	81.2%	82.2%	-1.0%

Abteilungen	Gesamtzufriedenheit		
	Abteilungen	Ihre Institution	Differenz
Abteilung LwN (28)	80.6%	82.5%	-2.0%
Abteilung LwS (22)	87.2%	82.5%	4.7%
Abteilung GeWo (17)	85.8%	82.5%	3.2%
Abteilung WH (14)	91.7%	82.5%	9.1%
Abteilung StEG/OG2 (43)	81.5%	82.5%	-1.0%
Abteilung StOG1 (33)	78.0%	82.5%	-4.5%

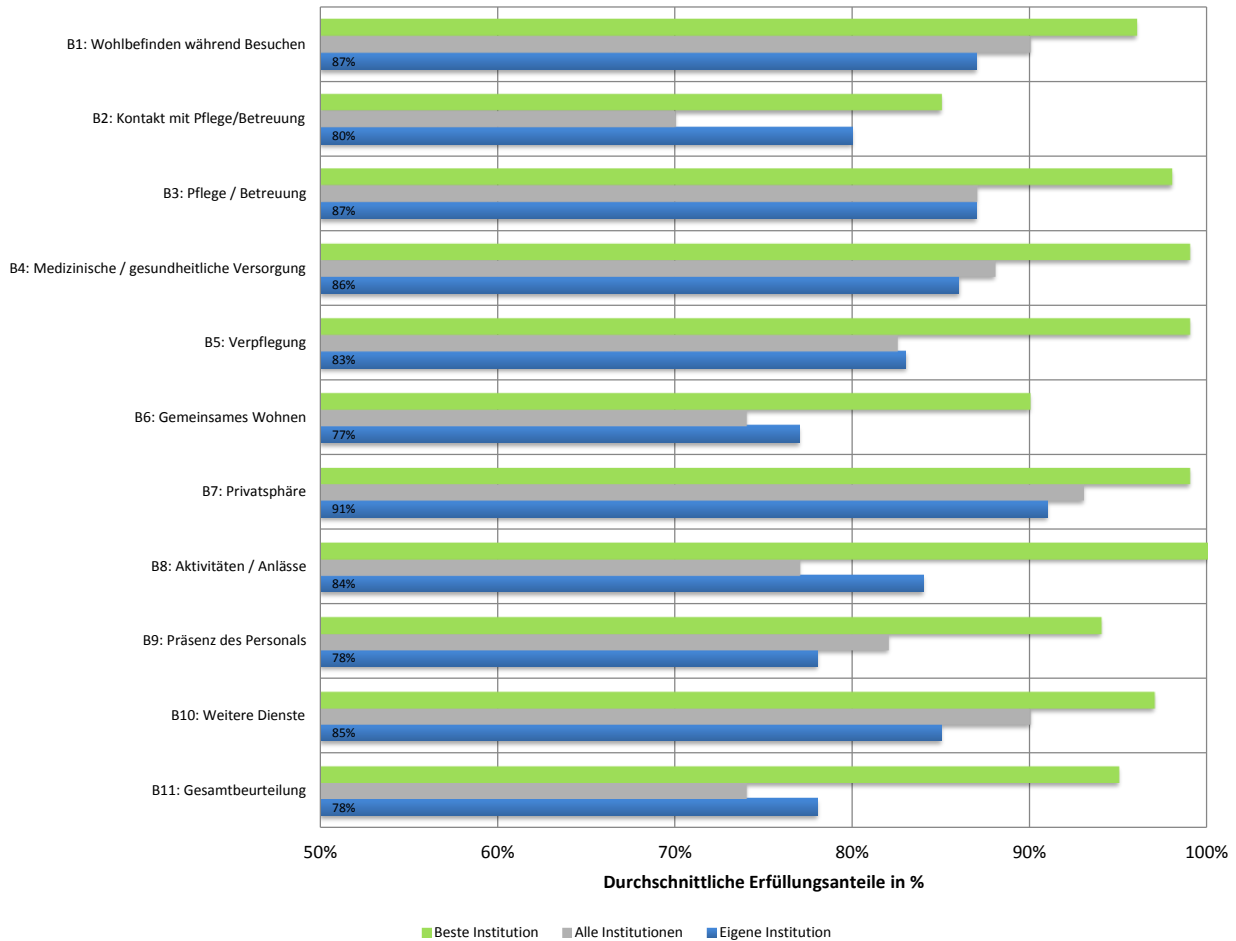
In der folgenden Tabellen können Sie die Entwicklung der Gesamtzufriedenheit seit der letzten Messung einsehen.

Jahresvergleich	Gesamtzufriedenheit		
	2013	2017	Differenz
Institution Total	82.0%	82.5%	0.6%

D Ihr Profil nach Themenbereichen

Die einzelnen Beurteilungsfragen der Angehörigenbefragung können den **9 Bereichen** zugeordnet werden. In der folgenden Grafik können Sie pro Bereich Ihre Erfüllungswerte mit dem Mittelwert aller Institutionen sowie mit dem besten Betrieb aller messenden Institutionen vergleichen.

Erfüllung pro Themenbereich



E Rangiertes externes Benchmarking für Themenbereiche und Dimensionen

Die Übersichtstabelle zeigt Ihnen, wie Ihre Institution im Vergleich zu den anderen Institutionen im Benchmark rangiert ist. Hierfür werden pro Themenbereich durchschnittliche Erfüllungsanteile berechnet. Die Ergebnisse aller Institutionen wurden dafür in die folgenden vier gleich grossen Sektoren (Quartile) unterteilt:

Bestes Viertel: im 1. Quartil = 0 - 25% aller befragten Institutionen

Oberes Mittelfeld: im 2. Quartil = 26 - 50% aller befragten Institutionen

Unteres Mittelfeld: im 3. Quartil = 51 - 75% aller befragten Institutionen

Schlechtestes Viertel: im 4. Quartil = 76 - 100% aller befragten Institutionen

Die Farben zeigen Ihnen auf einen Blick, ob sich der jeweilige Wert Ihrer Institution im besten (hellgrün), im oberen/unteren Mittelfeld (dunkelgrün bzw. hellorange) oder im schlechtesten (orange) Viertel befindet.

Achtung: Für Bereiche, welche eine zu kleine Streuung aufweisen bzw. die messenden Institutionen sehr nahe beieinander liegen, werden keine Rangierungen berechnet.

Themenbereiche	logisplus: Ihre Rangierung innerhalb der Quartile aller Institutionen			
	Bestes Viertel	Oberes Mittelfeld	Unteres Mittelfeld	Schlechtestes Viertel
B1: Wohlbefinden während Besuchen			Unteres Mittelfeld	
B2: Kontakt mit Pflege/Betreuung	Bestes Viertel			
B3: Pflege / Betreuung		Oberes Mittelfeld		
B4: Medizinische / gesundheitliche Versorgung			Unteres Mittelfeld	
B5: Verpflegung		Oberes Mittelfeld		
B6: Gemeinsames Wohnen		Oberes Mittelfeld		
B7: Privatsphäre			Unteres Mittelfeld	
B8: Aktivitäten / Anlässe		Oberes Mittelfeld		
B9: Präsenz des Personals			Unteres Mittelfeld	
B10: Weitere Dienste				Schlechtestes Viertel
B11: Gesamtbeurteilung		Oberes Mittelfeld		

F Externes Benchmarking (BM): Die 5 besten und schlechtesten Fragen

In der Tabelle finden Sie die Fragen, welche sich vom jeweiligen QUALIS BM-Wert am stärksten positiv und negativ unterscheiden. Diese Fragen stellen die grössten Stärken und Verbesserungspotenziale Ihrer Institution dar.

Die 5 besten Fragen im Vergleich mit dem CH-Benchmark	Positive Differenzen: Eigener Erfüllungsanteil ist besser als CH-Benchmark		
	logisplus: Erfüllungsanteil	CH-Benchmark: Erfüllungsanteil	Differenz
F8: Hauptverantwortliche Pflegende bekannt	77.0%	63.5%	13.5%
F5: Rechtzeitige Information über wichtige Gesundheitsprobleme	78.0%	67.0%	11.0%
F4: Ausreichende Information über neue pflegerische Massnahmen	66.0%	57.0%	9.0%
F25: Abwechslungsreiches Angebot an Aktivitäten & Anlässen	94.0%	87.0%	7.0%
F28: Telefonische Erreichbarkeit des verantwortlichen Pflegepersonals	95.0%	88.0%	7.0%

Die 5 schlechtesten Fragen im Vergleich mit dem CH-Benchmark	Negative Differenzen: Eigener Erfüllungsanteil ist schlechter als CH-Benchmark		
	logisplus: Erfüllungsanteil	CH-Benchmark: Erfüllungsanteil	Differenz
F34.2: Zufriedenheit mit Reinigungsdienst	72.0%	88.0%	-16.0%
F30: Genügend Zeit für pflegerische Arbeiten	60.0%	72.0%	-12.0%
F20: Zeit für Essenseingabe	69.0%	77.5%	-8.5%
F3: Aussenbereich für Aufenthalte geeignet	81.0%	88.5%	-7.5%
F29: Genügend Präsenz des Personals	77.0%	84.0%	-7.0%

G Jahresvergleich: die 5 positivsten und negativsten Veränderungen

Nachfolgend finden Sie die Fragen mit den je 5 besten und 5 schlechtesten Erfüllungsanteilen der vorliegenden Messung verglichen mit den Resultaten aus der letzten Messung. Diese beiden Tabellen des Jahresvergleichs ermöglichen eine schnelle Erfassung von Veränderungen zwischen der aktuellen und der letzten Messung.

Die 5 Fragen mit den grössten Verbesserungen im Vergleich zur letzten Messung	Positive Differenzen: Aktueller Erfüllungsanteil ist besser als in der letzten Messung		
	Erfüllungsanteil: 2017	Erfüllungsanteil: 2013	Differenz
F5: Rechtzeitige Information über wichtige Gesundheitsprobleme	78.0%	64.0%	14.0%
F4: Ausreichende Information über neue pflegerische Massnahmen	66.0%	56.0%	10.0%
F28: Telefonische Erreichbarkeit des verantwortlichen Pflegepersonals	95.0%	85.0%	10.0%
F25: Abwechslungsreiches Angebot an Aktivitäten & Anlässen	94.0%	91.0%	3.0%
F22: Privatsphäre und Ruhe für Rückzug im Zimmer	92.0%	90.0%	2.0%

Die 5 Fragen mit den grössten Verschlechterungen im Vergleich zur letzten Messung	Negative Differenzen: Aktueller Erfüllungsanteil ist schlechter als in der letzten Messung		
	Erfüllungsanteil: 2017	Erfüllungsanteil: 2013	Differenz
F32: Preis-Leistungs-Verhältnis	63.0%	73.0%	-10.0%
F20: Zeit für Essenseingabe	69.0%	77.0%	-8.0%
F12: Zuverlässige und kompetente Pflege	90.0%	97.0%	-7.0%
F23: Zusammensetzung der Bewohnenden ermöglicht positive Kontakte	64.0%	71.0%	-7.0%
F3: Aussenbereich für Aufenthalte geeignet	81.0%	88.0%	-7.0%

H Vertiefung der Ergebnisse in der detaillierten Auswertung

Für die Vertiefung des Executive Summary erhalten Sie eine detaillierte Auswertung. Für das Studium der detaillierten Auswertung empfehlen wir folgendes Vorgehen:

- Vergleichen Sie Ihre Resultate mit den externen Benchmarks und damit mit anderen messenden Institutionen
- Studieren Sie Ihre Jahresvergleiche, um die Veränderungen in den letzten Jahren zu bestimmen
- Vertiefen Sie sich in die internen Benchmarks, um die internen Unterschiede (z.B. Fachabteilungen) zu identifizieren
- Benutzen Sie die Häufigkeitstabellen, um die genaue Verteilung der Antworten innerhalb der Erfüllungsanteile zu kennen
- Lesen Sie die Bemerkungen auf die offenen Fragen, um allfällige Anregungen für weitere Handlungsfelder zu erhalten