

# Bewohnerbefragung 2024

## MEINE 24 STUNDEN - Ergebnisse

### Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Ausgangslage</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Befragung 2024</b> .....	<b>2</b>
	2.1 Ziele .....	2
	2.2 Zielgruppe und Auswahlverfahren .....	2
	2.3 Durchführung und Zeitraum .....	2
	2.4 Stichprobe .....	2
	2.5 Befragungsmethode .....	3
	2.6 Fragebogen .....	3
	2.7 Datenerfassung und Datenschutz .....	3
	2.8 Team der Befragenden .....	3
<b>3</b>	<b>Resultate Befragung</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Fazit</b> .....	<b>12</b>
	4.1 formale Aspekte .....	12
	4.2 inhaltliche Aspekte .....	12
<b>5</b>	<b>Erkenntnisse</b> .....	<b>13</b>
	5.1 MEINE 24 STUNDEN .....	13
	5.2 Potential für die weitere Entwicklung .....	13
<b>6</b>	<b>Handlungsfelder</b> .....	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Empfehlung</b> .....	<b>14</b>
	<b>Literatur</b> .....	<b>15</b>
	<b>Anhang</b> .....	<b>16</b>
	Grafiken zu operationalisierten MEINE 24 STUNDEN.....	16

## 1 Ausgangslage

Das Betreuungskonzept MEINE 24 STUNDEN schafft Voraussetzungen, dass in der pflegimuri eine dem Leben zugewandte Kultur gepflegt wird. Im Rahmen von MEINE 24 STUNDEN werden für die Bewohnerinnen und Bewohner und die Mitarbeitenden Gestaltungs- oder Lebensräume mit maximal reduzierten Vorgaben und Regeln geschaffen. Der Miteinbezug der Angehörigen ist dabei selbstverständlich.

«Gute Betreuung im Alter erfordert eine verbindliche strategische Ausrichtung und Personal mit geeigneten Ausbildungen, entsprechenden fachlichen und persönlichen Kompetenzen. Gute Betreuung im Alter muss Teil des betrieblichen Alltags werden, braucht eine geeignete Infrastruktur und Rückzugsmöglichkeiten. Gute Betreuung im Alter ist als Ausdruck des betrieblichen Erfolgs und als gesellschaftliches Ziel zu verstehen.» (Wegweiser für gute Betreuung im Alter 2023)

Vor diesem Hintergrund führt die pflegimuri in regelmässigen Abständen Bewohnerbefragungen durch.

## 2 Befragung 2024

### 2.1 Ziele

- Informationen erhalten, ob und wie die Zielsetzungen von MEINE 24 STUNDEN erreicht sind
- Hinweise erhalten, ob die Bedürfnisse der aktuellen Bewohnerinnen und Bewohner erkannt und befriedigt werden
- Vergleich mit den Resultaten der Befragung 2022
- Hinweise erhalten, welche für die Weiterentwicklung von MEINE 24 STUNDEN relevant sind

### 2.2 Zielgruppe und Auswahlverfahren

- Bewohnerinnen und Bewohner der pflegimuri; in begründeten Fällen stellvertretend deren Angehörige
- Ziel: 40 Gespräche in Form von qualitativen Interviews
- Auswahl per Losentscheid pro Wohngruppe 4 Personen, eine davon als Reserve

### 2.3 Durchführung und Zeitraum

Die Befragung fand im Zeitraum vom 01.04.24 – 03.05.24 statt. Die Gesprächsdauer wurde auf 60 Minuten festgelegt. Die Befragterinnen und Befragter vereinbarten die Gesprächstermine direkt mit den Beteiligten. Falls die ausgelosten Bewohnerinnen und Bewohner aus medizinischen Gründen nicht an der Befragung teilnehmen konnten, wurden die Angehörigen zu einem Gespräch eingeladen. Es wurden insgesamt 38 Gespräche geführt. Die Zielgrösse von 40 Gesprächen konnte nicht erreicht werden. Dies aufgrund kurzfristiger Absagen von ausgewählten Teilnehmenden, resp. der erfolglosen Suche nach Reservepersonen.

### 2.4 Stichprobe

Es wurden 28 Gespräche mit Bewohnerinnen und Bewohnern und 10 Gespräche mit Angehörigen geführt.

- a) Bewohnerinnen und Bewohner: 18 Frauen und 10 Männer. Davon lebt eine Bewohnerin auf einer geschützten Wohngruppe für Menschen mit Demenz.
- b) Angehörige: 6 Frauen und 4 Männer. Die Hälfte von ihnen gaben anstelle von Bewohnerinnen und Bewohnern der geschützten Wohngruppen für Menschen mit Demenz Auskunft

Im Vergleich zur Bewohnerbefragung 2022 war die Stichprobe insgesamt grösser.

## 2.5 Befragungsmethode

Es handelte sich um eine qualitative Befragung mittels Leitfadeninterviews. Ergänzend dazu wurden operationalisierte Kriterien von MEINE 24 STUNDEN quantitativ abgefragt.

Um die Ergebnisse mit den Resultaten der Befragung 2022 vergleichen zu können, wurde mit einer minimalen Anpassung der gleiche Fragebogen wie bei der letzten Befragung verwendet.

Die damalige Eingangsfrage «Warum haben Sie sich für die pflegimuri entschieden?» wird neu von der Sozialberatung beim Eintritt gestellt. Sie wurde in der Befragung 2024 ersetzt durch drei Fragen welche v.a. auf das subjektive Empfinden beim Prozess des Einlebens fokussieren.

## 2.6 Fragebogen

1. Einstiegsfrage: Wie lange leben Sie schon in der pflegimuri? // Wie haben Sie die Zeit des Einlebens in der pflegimuri in Erinnerung? // Haben sich Ihre Erwartungen im Allgemeinen erfüllt?
2. Brückenschlag: Was können Sie in der pflegimuri genauso machen wie früher daheim? // Was vermissen Sie hier sehr, das Ihnen früher wichtig war?
3. MEINE 24 STUNDEN operationalisiert: Abfrage von insgesamt 11 Kriterien, z.B. 'das Pflegepersonal ist gut sichtbar'; 'es gibt für mich ein attraktives Tagesprogramm auf der Wohngruppe'; 'ich werde als erwachsener Mensch wahrgenommen'; etc. mit der Möglichkeit zum individuellen Kommentar.
4. Gute Fee: Was würden Sie als Direktorin / Direktor der pflegimuri sofort ändern? // Was machen wir gut? // Was können wir noch besser machen?
5. Schlussfrage: Liegt Ihnen noch etwas auf dem Herzen, was ich Sie noch nicht gefragt habe?
6. Fazit und Erkenntnisse der Befragerin / des Befragers
7. Überraschungen aus dem Gespräch

## 2.7 Datenerfassung und Datenschutz

Während der Gespräche wurden die Antworten stichwortartig handschriftlich festgehalten.

Anschliessend folgte der Übertrag in die je identischen elektronischen 'Microsoft Forms' Versionen für Bewohnerinnen und Bewohner, resp. Angehörige.

Die Daten wurden anonym erhoben. Auf den Fragebogen wurde lediglich erfasst ob die befragte Person weiblich oder männlich, Bewohner/in oder Angehörige/r ist und auf welche WG sich die Antworten beziehen.

## 2.8 Team der Befragenden

Das Team der Befragenden setzte sich interdisziplinär zusammen. Es handelte sich ausschliesslich um interne Mitarbeitende. Sie gehören verschiedenen Hierarchiestufen an.

Die Befragenden und Befragte wurden in den Interviewleitfaden und das elektronische Tool 'Forms' eingeführt. Nach der Befragung wurde ein Debriefing durchgeführt. Das Team der Befragenden wurde abschliessend zur inhaltlichen Überprüfung der Auswertung und zur gemeinsamen Erarbeitung von Massnahmen beigezogen.

### 3 Resultate Befragung

Die Auswertung konnte dank der Unterscheidung zwischen den beiden befragten Gruppen und der elektronischen Datenerfassung differenzierter als bei der Vormessung 2022 erfolgen. Die operationalisierten Kriterien MEINE 24 STUNDEN wurden in absoluten Zahlen erfasst und entsprechend dargestellt (s. Anhang). In der nachfolgenden Auswertung sind die für alle Fragen ausgemachten Tendenzen zusammengefasst. Die Antworten der beiden befragten Gruppen lassen sich dabei unmittelbar vergleichen.

	Frage	Ankerbeispiele		Interpretation
		Bewohner/in (n=28)	Angehörige/r (n=10)	
<b>Einstiegsfrage</b>	Wie lange leben Sie schon in der pflegimuri?	z.B. seit «September 23»; «ein paar Wochen»; «ca.1 Jahr, aber ich weiss es nicht genau».	Präzise Zeitangaben. Die Aufenthaltsdauer variiert zwischen 1.5 Jahren und 'über 10 Jahren'. Bei einer Person erfolgte der Eintritt schrittweise über das Tages-/Nachtzentrum.	Die Angaben variieren zwischen sehr präzisen und ungefähren Nennungen. Bei den Bewohnerinnen und Bewohner weichen die Angaben und die Realität teilweise voneinander ab. Manchmal scheint das Zeitgefühl zu 'verschwimmen'. Der genaue Zeitpunkt scheint nicht zwingend relevant zu sein.
	Wie haben Sie die Zeit des Einlebens in Erinnerung?	z.B. «sehr schwierig, ich hatte mir das Alter anders vorgestellt»; «ich habe mich von Anfang an angepasst, im Bewusstsein, dass ich nicht mehr daheim bin»; «überraschend gut und schnell»; «war vorher in einem anderen Heim in dem es mir nicht gefiel, das Einleben hier war nicht schwierig»; «ich fühlte mich von Anfang an wohl, der Schmerz darüber, dass ich nicht mehr heim konnte, kam erst viel später»; «am Anfang war es ganz schlimm, ich musste plötzlich nach einem Sturz eintreten, wurde nett aufgenommen und fühle mich wohl, möchte dennoch wieder heim.»	z.B. «überraschend gut»; «geprägt von Verständnis und liebevollem Umgang»; «verbunden mit Schamgefühlen, weil die Mutter sich ungewohnt aggressiv verhielt»; «wichtig war, dass der Ehemann sich frei bewegen und den Autos und Zügen zuschauen konnte»; «jeweils grosser Abschiedsschmerz, Trauer um den Verlust des gemeinsamen Alltages».	Der Eintritt in die pflegimuri wurde von den Befragten als Zäsur im Leben empfunden. Der Schritt und die Zeit des Einlebens sind auch im Rückblick mit Emotionen verbunden: z.B. Trauer, Scham, Angst und positiver Überraschung.  Alle Beteiligten mussten in der neuen Lebens- und Alltagssituation eine grosse Anpassungsleistung erbringen. Einfacher schien das Einleben für diejenigen Personen, welche die pflegi schon vorgängig kannten, resp. bereits Erfahrungen mit anderen Institutionen hatten und direkte Vergleiche ziehen konnten.  Insgesamt fühlten sich die Bewohnerinnen und Bewohner – auch aus der Perspektive der Angehörigen – willkommen und gut aufgehoben. Dies verhalf zu einem raschen Vertrauensaufbau.

	Frage	Ankerbeispiele		Interpretation
		Bewohner/in (n=28)	Angehörige/r (n=10)	
	<p>Haben sich Ihre Erwartungen im Allgemeinen erfüllt?</p> <p>Mögliche Antworten: 'Nein-eher nein-eher ja- ja' Ergänzungen im Freitextfeld</p>	<p><u>4x eher nein</u>: z.B. «keine Erwartungen gehabt, bezeichnet sich als Realist»; «würde sich mehr Unterstützung im Alltag wünschen, fühlt sich nicht ernst genommen».</p> <p><u>14 x eher ja</u>: z.B. «Tochter hat Heim ausgesucht»; «schwierig zu beantworten, da notfallmässiger Eintritt», «schwierig, hatte sich das Alter anders vorgestellt».</p> <p><u>10x ja</u>: z.B. «vieles was anfänglich negativ war hat sich zum Positiven gewandelt».</p>	<p><u>1x eher nein</u>: z.B. «insgesamt sehr zufrieden, hätte sich als Angehörige in der Zeit des Einlebens mehr Begleitung gewünscht, auch mehr Informationen rund um die Institution und die Abläufe»</p> <p><u>1x eher ja</u></p> <p><u>8x ja</u>: «anfänglich hat personeller Wechsel Mühe gemacht»; «spezialisierte WG passt genau für die Mutter»; «im Vergleich zu vorherigem Heim sehr froh 'wie es hier ist'».</p>	<p>Insgesamt scheinen sich die Vorstellungen und Erwartungen betr. des Lebens in der pflegimuri ziemlich erfüllt zu haben. Es zeigt sich hier, dass das Einleben in der pflegimuri sehr individuell empfunden wird. Dies scheint u.a. auch von den persönlichen Umständen des Eintritts, den persönlichen Vorstellungen des Lebensabschnittes 'Alter' und dem Setting der Wohngruppe abzuhängen.</p> <p>Es bestätigt sich, dass die Angehörigen in ihrem persönlichen Prozess eine unterschiedliche individuelle Unterstützung benötigen.</p>
<b>Brückenschlag</b>	<p>Was können Sie in der pflegimuri genauso machen wie früher daheim?</p>	<p>z.B. «früher war ich vielseitig beschäftigt und interessiert: Schnaps brennen, handwerklich tätig sein etc. Jetzt will ich nicht mehr»; «es ist anders hier als daheim. (...). Ich kann jederzeit Besuch empfangen, das ist mir sehr wichtig»; «ich kann weiterhin Modelle bauen»; «vieles geht aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr. Mein Mann schläft 2-3x/Woche hier»; «Servietten zusammenlegen wie früher im Hotel A. in Lugano»; «hier kannst du im Zimmer alles machen. Du kannst leben und machen wie du willst»; «ich kann frei nach draussen, selber Termine abmachen, an Aktivitäten mitmachen, schöne Momente auch ausserhalb der pflegi erleben».</p>	<p>z.B. «der körperliche und geistige Zustand lässt leider nichts mehr zu»; «als Sohn kann ich mit dem Vater alles machen wie vorher – unter Berücksichtigung des Gesundheitszustandes»; «es war der Frau immer sehr wichtig, schön angezogen zu sein. Hier kann sie die Kleider selber auswählen»; «die MA der Wohngruppe nehmen die Bedürfnisse der schwer pflegebedürftigen Mutter wahr und gehen nach Möglichkeit darauf ein: Musik hören, Blick aus dem Fenster».</p>	<p>Die Befragten fühlen sich frei, entsprechend ihrer Bedürfnisse, Fähigkeiten und Motivation ihre Tage zu gestalten.</p> <p>Die Aufrechterhaltung biografisch bedeutsamer Aktivitäten wird verschiedentlich genannt. Ein wichtiger Faktor ist dabei der Gesundheitszustand.</p> <p>Als wichtig wird mehrfach die freie Beziehungsgestaltung über die Institutionsgrenzen hinaus genannt.</p> <p>Das eigene Zimmer wird klar als Privatraum und Rückzugsort genannt.</p> <p>Dies gilt sowohl für die Bewohnerinnen und Bewohner wie auch die Angehörigen bei der Gestaltung der Besuche.</p>

	<b>Frage</b>	<b>Ankerbeispiele</b>		<b>Interpretation</b>
		<b>Bewohner/in (n=28)</b>	<b>Angehörige/r (n=10)</b>	
	Was vermissen Sie, was Ihnen früher wichtig war?	z.B. «die Selbständigkeit bei gleichzeitiger Dankbarkeit über die Unterstützung»; «mal wieder im See baden»; «mein gesamtes früheres Leben»; «die Frau, die Familie und die Enkelkinder»; «stricken - ist aufgrund der Gesundheit nicht mehr möglich»; «Arbeiten, Tagesstruktur»; «die Tiere, der Bauernhof und das Reusstal»; «nichts. Ich respektiere, dass aufgrund des Alters nicht mehr alles möglich ist».	z.B. «ein Gegenüber, es finden kaum Gespräche mit Mitbewohnern statt. Jeder ist für sich»; «den Haushalt zu schmeissen. Dies wird bewusst, wenn sie die anderen Bewohnerinnen und Bewohner z.B. Wäsche falten sieht»; «weder der Sohn noch der Vater vermissen etwas»; «anfänglich wäre die Mutter vermutlich gerne öfters nach draussen gegangen, konnte dies jedoch nicht unbegleitet»; «schwierig zu sagen, es ist unklar was in ihr vorgeht».	Die Antworten sind sehr persönlich gefärbt. Sie reichen von der Trauer um den bisherigen Lebensstil bis zum Akzeptieren der 'neuen Realität'. Mehrfach vermisst werden: die Nähe zu den Liebsten, liebgeübene Tätigkeiten welche aufgrund der gesundheitlichen Einschränkungen nicht mehr möglich sind und eine klare Tagestruktur.  Die Angehörigen können manchmal aufgrund biografischer Kenntnisse nur mutmassen – die Bewohnerinnen und Bewohner sind nicht mehr in der Lage ihre Wünsche konkret zu äussern.

	Frage	Ankerbeispiele		Interpretation
		Bewohner/in (n=28)	Angehörige/r (n=10)	
<b>MEINE 24 STUNDEN operationalisiert</b>	<p><u>Interpretation allgemein:</u></p> <p>Insgesamt weichen die Bewertungen der Bewohnerinnen und Bewohner und der Angehörigen bei einigen Items deutlich voneinander ab. Insbesondere bei Fragen zum 'Alltagsleben im weiteren Sinn' machten die Angehörigen keine Angaben.</p> <p>Interessanterweise wird von den Angehörigen die direkte Schnittstelle zum Personal, bezogen auf 'Sichtbarkeit des Personals'; 'ernst genommen werden'; 'Unterstützung bei persönlichen Bedürfnissen und bei medizinischen Problemen' besser eingestuft als von den Bewohnerinnen und Bewohner.</p> <p>Bei der Interpretation der Grafiken sind die absoluten Zahlen der beiden befragten Gruppen zu beachten.</p> <p>Die ausgewählten Kommentare der Freitextfelder illustrieren die Grafiken und tragen zu deren inhaltlichem Verständnis bei. Die Grafiken befinden sich im Anhang.</p>			
	<p>Items z.B.</p> <p>Schlaf-Wachrhythmus; Sichtbarkeit Pflegepersonal; genügende Zeit Pflegepersonal; Unterstützung bei persönlichen Bedürfnissen; flexible Alltagsgestaltung; Attraktivität Tagesprogramm; respektiertes Ruhebedürfnis; ernst nehmen von gesundheitlichen Problemen; Gestaltung der Mahlzeiten; etc.</p>	<p>z.B.</p> <p><u>11 Schlaf-Wachrhythmus:</u> «sie denkt es müsse so sein, dass sie meldet wann sie zu Bett geht. Am Morgen wird sie von der Pflege geweckt. Daheim sei sie selbstbestimmter gewesen».</p> <p><u>12 Sichtbarkeit Personal:</u> «am Anfang war es schwierig das Personal zu erkennen. Jetzt geht es»</p> <p><u>13 Das Personal hat Zeit:</u> «...meistens nehmen sie sich schon Zeit. ich habe nicht herausgefunden woran es liegt, ob das PP sich Zeit nimmt oder nicht».</p> <p><u>14 persönliche Bedürfnisse:</u> «sie haben mir eine schöne Nagelpflege gemacht. (...) das hat mich gefreut»;</p>	<p><u>Exemplarisch für alle Punkte:</u></p> <p>«Ehefrau kann sein wie sie ist, wird z.B. am Morgen nicht geweckt. (...) betr. Tagesprogramm ist dem Ehemann der Veranstaltungskalender nicht bekannt, um z.B. an ein Konzert zu gehen.»</p> <p>«das Pflegepersonal ist gut sichtbar (...) 'auf Draht' und beschäftigt. Z.T. ist dies ein Hindernis, jemanden anzusprechen»</p>	<p><u>Exemplarisch:</u></p> <p><u>Schlafrhythmus:</u> die Tablettengabe ist offenbar relevant für die Schlafenszeit und der Zusammenhang der befragten Person nicht bewusst oder bekannt.</p> <p><u>Sichtbarkeit und Zeit haben:</u> kurz nach dem Eintritt kann es offenbar für die Bewohnerinnen und Bewohner schwierig sein, das Personal aufgrund der Privatkleider zu erkennen. Je nach Dringlichkeit einer Situation, z.B. nach einem Sturz oder für einen dringenden WC-Gang scheint das subjektive Zeitempfinden für die Beurteilung massgeblich zu sein.</p> <p>Die Angehörigen finden das Personal ist gut sichtbar.</p> <p><u>Erfüllung persönlicher Bedürfnisse, flexible Alltagsgestaltung, attraktives Tagesprogramm auf der Wohngruppe und Austausch mit anderen:</u> die</p>

		<p><u>15 flexible Alltagsgestaltung:</u> «wenn es ihr langweilig sei, könne sie das sagen, sie wolle spazieren und der Wunsch werde erfüllt. Es gäbe immer wieder Überraschungen am Tag – das gefällt ihr»;</p> <p><u>16 attraktives Programm auf WG:</u> «was passt mache ich mit und was nicht passt eben nicht»;</p> <p><u>17 Austausch mit Anderen:</u> «ich tausche mich gerne mit Anderen aus. Jedoch suche ich nicht spezifisch nach Gesprächen. Wenn sich etwas ergibt, finde ich das schön. Aber ich schätze es auch, mich in meinem Zimmer zurückzuziehen und die Ruhe zu geniessen»;</p> <p><u>18 Bedürfnis nach Ruhe:</u> «...ich habe aber auch meine Ruhe wenn ich mich zurückziehen möchte».</p> <p><u>19 gesundheitliche Probleme:</u> «man hole den Arzt, es würden Untersuche gemacht»;</p> <p><u>20 erwachsener Mensch:</u> «das Personal merkt sofort wenn es mir nicht gut geht, ich werde angesprochen und ernst genommen».</p>	<p>«Sohn kennt das (Aktivitäten)Angebot nicht. Bei Eintritt hatte sie sich sehr zurückgezogen, ass im Zimmer. (...) wurde sanft in den Korridor gelockt und später in die Stube, isst jetzt dort. Sie mag keinen Fisch (...) darauf wird geachtet und sie bekommt immer eine Alternative».</p> <p>«der Bewohner wird immer hagerer. Er bekommt genügend zu essen angeboten, isst wenig, ist vermutlich der Krankheit geschuldet. (...) Es ist schwierig zu beurteilen inwiefern das Tages- und Aktivitätenangebot verbessert werden sollte. (...) inwiefern so schwer erkrankte Personen sich in Aktivitäten einbinden lassen. Im Falle von gesundheitlichen Problemen werden die Angehörigen schnell und gut informiert und in Entscheidungen miteinbezogen».</p>	<p>persönlichen Bedürfnisse sind sehr individuell und werden vom Personal zu grosser Zufriedenheit erfasst und erfüllt. Die freie Wahl, zu machen und/oder zu lassen was man will, entspricht den Befragten offenbar sehr.</p> <p>So wurden z.B. das Programm der Aktivierung und die vielfältigen Veranstaltungen mehrfach positiv erwähnt, selbst wenn nicht daran teilgenommen wird. Es wurden kaum Aussagen mit Verbesserungsvorschlägen gemacht.</p> <p>Einige der Befragten gaben an, dass sie den Austausch mit anderen schätzen, ihn jedoch nicht aktiv suchen. Sie seien gerne immer mal wieder für sich und würden die Ruhe vorziehen. Die Familienmitglieder seien die wichtigsten Kontaktpersonen. Am Tisch würden zudem Gespräche stattfinden.</p> <p>Eine Person gab an, dass sie es vorziehe über ihr Leben nachzudenken. Die Reflexion des eigenen Lebens gehört zum letzten Lebensabschnitt. Sie benötigt Zeit und Ruhe.</p> <p><u>ernst genommen werden:</u> sowohl bei gesundheitlichen Fragen wie auch im alltäglichen Umgang und Zusammenleben, fühlten sich die Befragten in hohem Masse ernst genommen und als erwachsen behandelt.</p>
--	--	--	---	---



		<p><u>21 Mahlzeiten</u>: «die Menükarten sind nicht verständlich, viel zu 'blumig', wir wissen nicht was es zu essen geben wird».</p>		<p><u>Gestaltung der Mahlzeiten</u>: die Essenssituation wurde weniger an der Tischgemeinschaft als vielmehr an der Leistung der Küche gemessen. Die Beurteilung reichte insgesamt von sehr gut bis zu Details welche missfallen. Der niederschwellige Kontakt zur Küche wird geschätzt.</p>
--	--	---	--	--

	Frage	Ankerbeispiel		Interpretation
		Bewohner/in (n=28)	Angehörige/r (n=10)	
<b>gute Fee und Schlussfrage</b>	Was würden Sie als Direktorin der pflegimuri sofort ändern?	z.B. «ich weiss nicht was. (...) man soll einfach die Leute nehmen wie sie sind»; «mehr Aktivitäten anbieten, Musik: Jazz&Rock, damit verbinde ich viele Erinnerungen»; «das ganze Haus umbauen, alles grösser und freundlicher machen»; «der Betrieb funktioniert gut, das Personal kann viel mitentscheiden, man kann gut mit dem Personal sprechen»; «einen VW-Bus kaufen und mehr Ausflüge machen»; «den Lohn des Personals erhöhen».	z.B. «mehr Besucherparkplätze schaffen»; «so absolut nichts – es wäre jedoch schön wenn es mehr Angebote ausserhalb der pflegi gäbe wie Ausflüge etc.»; «es ist alles gut. Einzig die hohen Kosten sind störend»; «hellere Zimmer und das benedikt mit gemütlichen Ecken und Hintergrundmusik gestalten»; «Tiere im Park».	<p>Sowohl bei den Bewohnerinnen und Bewohner wie bei den Angehörigen wird mehrfach gesagt, dass alles gut sei.</p> <p>Die Erhöhung der Anzahl Besucherparkplätze, die Belebung des Parks mit Tieren und die freundlichere Gestaltung der Zimmer wird insgesamt je 2x genannt.</p> <p>Die Gestaltung der Umgebung, inkl. Zimmer scheinen bei den Befragten einen hohen Stellenwert zu haben.</p> <p>Ebenso der Wunsch nach mehr, resp. 'anderen' Angeboten.</p>
	Was machen wir gut?	z.B. «dass einem der freie Wille gelassen wird»; «vieles. Sehr freundlicher Service. Menschlichkeit. Ihr könntet nicht menschlicher sein (...) sie gehen auf mich ein und wenn ich Schmerzen habe bekomme ich Medikamente und sie suchen nach Lösungen»	z.B. «sehr vieles. Sie schätze es sehr, zu Anlässen eingeladen zu werden. (...). Das Personal ist sehr freundlich, man fühlt sich in diesem Haus willkommen. Als Angehörige wird man gut informiert. Das Pflegepersonal trägt keine Uniform, das fühlt sich heimelig an, keine Spitalatmosphäre. Sie würde die pflegimuri wieder wählen für ihre Mutter».	<p>Die gewählten Beispiele stehen exemplarisch für die hohe Zufriedenheit der Befragten.</p> <p>Explizit werden auch Aktivitätsangebote genannt. Zudem der niederschwellige Zugang zu Leitungspersonen, insbesondere auch der Direktorin.</p>

<p>Was können wir noch besser machen?</p>	<p>z.B. «mehr Ausflüge, mehr Spaziergänge»; «Anlässe früher kommunizieren, vielleicht ein Monatsprogramm erstellen und abgeben»; «mehr Fleisch»; «...nur ich kann noch das Beste machen, dass ich noch bis am Schluss ein schönes Leben habe»; «das Personal führt manchmal Nebengespräche die ich nicht hören möchte, über Ferien, Pausenzeiten etc.»; «im Spital wurde ich mehr gefördert, hatte z.B. mehr Physio»; «mehr Arbeit wenn die Wäsche schon gefaltet ist».</p>	<p>z.B. «mehr Besucherparkplätze, mehr Pflegepersonal, mehr gut gekochtes Gemüse auf der Wohngruppe»; «Angehörige mit ins Boot holen, z.B. Mediänderungen kommunizieren»; «...der Umgang mit Angehörigen sollte im Betrieb ein Thema sein, bitte keine Hinterfragung der Besuchsfrequenz».</p>	<p>Mehrfach wird genannt, dass alles gut sei. Dabei wird Dankbarkeit geäussert für alles was getan wird.</p> <p>Verbesserungspotential kann beim Angebot der Aktivitäten, inkl. der diesbezüglichen Information ausgemacht werden.</p> <p>Die Kommunikation mit und der Miteinbezug der Angehörigen wird zudem in gewissen Fällen als mangelhaft eingestuft.</p> <p>Die Angebote von Physio und Küche werden ebenfalls als «nicht immer ganz wunschgemäss genannt».</p>
<p>Liegt Ihnen noch etwas auf dem Herzen?</p>	<p>z.B. «mehr Körperkontakt»; «ich möchte einfach wieder nach Hause»; «es belastet, dass schon so viele von der Wohngruppe verstorben sind»; «..viele Gedanken zum eigenen Sterben»; «es fehlt im Haus ein Einkaufslädli, ich muss das Material für meine Malarbeiten immer auswärts beziehen»; «die Menükarten sollten keine Fremdwörter enthalten, damit wir immer gleich wissen was das Menü ist»; «Feststellung, dass alle Teams und Bereiche sehr gut zusammenarbeiten».</p>	<p>z.B. «tolle Mitarbeitende, diesen Sorge tragen. Die Umgebung ist grossartig, die Mitarbeitenden engagiert und sehr viel sehr Gutes wird in der pflegi geleistet»; «die geschützte Wohngruppe gibt dem Ehemann Sicherheit. Er weiss, dass er seine Frau nicht mehr suchen muss. (...) Er ist froh, dass das Pflegepersonal ihn jeweils beim Abschied unterstützt. Er hat hier Anschluss gefunden. Im benedikt ist so etwas wie ein informeller Mittagstisch entstanden»; «dieses Gespräch hat sehr gut getan, das war eine tolle Befragung».</p>	<p>Die gewählten Beispiele stehen exemplarisch für die gemachten Äusserungen.</p> <p>Die befragten Bewohnerinnen und Bewohner beziehen sich eher auf ihre ganz konkrete Lebenssituation. Sie geben einen Einblick in ihre Befindlichkeit und was sie im Alltag eher stört, resp. verbessert werden könnte.</p> <p>Die Angehörigen nehmen mit ihren Aussagen erwartungsgemäss eher die Aussenperspektive ein. Sie fühlen sich im Haus auch ausserhalb der Wohngruppe aufgehoben.</p>

	Bewohner/in (n=28)	Angehörige/r (n=10)
<b>Erkenntnisse und Überraschungen der Befragter/innen</b>	<p><b>z.B. dass</b></p> <p>«die Gesprächsführung mit Bewohnerinnen und Bewohner teilweise und erwartungsgemäss anspruchsvoll war, insbesondere aufgrund kognitiver Einschränkungen»; «die Befragten gerne Auskunft geben und bei entsprechender Fragestellung auf Augenhöhe durchaus passende Antworten geben können»;</p> <p>«manchmal 'Übersetzungsarbeit' geleistet werden musste, inkl. Miteinbezug von Mimik und Grundstimmung»;</p> <p>«Selbst- und Fremdwahrnehmung teilweise weit auseinanderliegen, Befragte z.B. eher negativ über die Betreuung und Begleitung sprechen und gleichzeitig vom Pflegepersonal mit viel Engagement individuell begleitet werden»;</p> <p>«so bereitwillig Einblick in eine bewegte Lebensgeschichte gewährt wurde»;</p> <p>«auch nach Jahren noch ein Gefühl von 'hier-bin-ich-nicht-daheim' möglich ist, resp. als letzter Wohnort vor der pflegimuri der Ort der Kindheit als 'daheim' genannt wird»</p> <p>«die Bewohnerinnen und Bewohner sich in einem Lebensabschnitt befinden, den wir anderen noch nicht kennen. Sie stehen 'an einem anderen Ort'».</p>	<p><b>z.B. dass</b></p> <p>«die Trennung langjähriger Lebensgefährten sehr schmerzhaft ist und die Angehörigen bei diesem Abschied auf Raten eine sorgfältige Begleitung benötigen»;</p> <p>«die finanzielle Belastung über die Zeit Anlass zu Sorgen gibt – auch verbunden mit einer Unzufriedenheit mit 'dem System'»;</p> <p>«die Angehörigen sich vorgängig sehr wohl über die pflegi informierten, einen Quervergleich mit anderen Institutionen vornahmen und schlussendlich das gepflegte und familiäre Gesamtbild überzeugte»;</p> <p>«die Angehörigen einen grossen Gesprächsbedarf haben und reflektiert und offen antworten»;</p> <p>«die Offenheit und Bereitschaft über tief verankerte Gefühle zu sprechen»;</p> <p>«Bewohnerinnen und Bewohner manchmal vor dem Nachtessen das Pyjama angezogen wird»;</p> <p>«der Eintritt der Mutter Ruhe und Entlastung in die Familie gebracht hat».</p>

## **4 Fazit**

### **4.1 formale Aspekte**

#### **4.1.1. Datenerhebung**

Das für die Bewohnerbefragung gewählte Format ermöglicht eine gute Innensicht auf das Leben in der pflegimuri. Die Perspektive der Bewohnerinnen und Bewohner steht dabei im Zentrum des Interesses. Die stellvertretende Befragung von Angehörigen und die separate Auswertung dieser Daten ergaben die Aussensicht auf das Leben in der pflegimuri. Gleichzeitig wurden spezifische Bedürfnisse aus der Angehörigenperspektive genannt.

Die elektronisch erfassten Daten ermöglichten eine breit abgestützte Auswertung. Sowohl die Datenerfassung wie auch die Auswertung waren mit einem beachtlichen Aufwand verbunden. Dank der schwerpunktmässig qualitativen Datenerhebung konnten Nuancen erkannt und benannt werden. Trotz aller Individualität können Handlungspotential und Tendenzen für die weitere Entwicklung hergeleitet werden.

#### **4.1.2. Befragte**

Die befragten Personen zeigten sich sehr gesprächsbereit, offen und interessiert. Es konnte sowohl bei den Bewohnerinnen und Bewohnern wie auch bei den Angehörigen ein grosser Gesprächsbedarf ausgemacht werden. Allgemein kann gesagt werden, dass sich die Resultate der Bewohnerinnen und Bewohner mit denjenigen der Angehörigen decken.

#### **4.1.3. Team der Befragenden**

Das interne, interdisziplinäre Team der Befragenden bewährte sich für die Gespräche sehr gut. Die Befragungstermine konnten niederschwellig und dem Allgemeinzustand, resp. der Tagesverfassung der zugelosten Bewohnerinnen und Bewohner angepasst werden. Aufgrund der kognitiven Einschränkungen einiger Bewohnerinnen und Bewohner stellte die Gesprächsführung besondere Anforderung an die Befragerinnen und Befrager.

Einzelne Bewohnerinnen und Bewohner verstrickten sich bei den Antworten in Widersprüche. Dank interner Kenntnisse konnten diese durch das Team der Befragenden entsprechend eingeordnet und in den Freitextfeldern kommentiert werden. Die bei der Auswertung in zwei Runden miteinbezogenen Befragerinnen und Befrager gaben eine interne Rückversicherung bezüglich der gezogenen Interpretationen und Schlüsse.

### **4.2 inhaltliche Aspekte**

#### **4.2.1. Wohlbefinden**

Grundsätzlich kann gesagt werden, dass von den meisten Befragten die Atmosphäre und der Umgang miteinander in der pflegimuri explizit als angenehm, herzlich, menschlich und freundlich bezeichnet wurden. Vielfach sind diese Aussagen mit einem Dank für das Engagement des Personals verbunden. Eine ganzheitliche, professionelle und gute Pflege wird dabei offenbar als Grundlage angenommen. Sie wurde nicht speziell erwähnt. Es wird generell 'vom Personal' gesprochen. Das subjektiv empfundene Wohlbefinden in der Institution kann als hoch bis sehr hoch bezeichnet werden. Das Arbeiten in Privatkleidern wurde u.a. als Beitrag zu einem 'nicht-klinischen Gefühl' genannt. Einige Befragte beschrieben dies mit dem Grundgefühl, hier gut aufgehoben, jedoch nicht daheim zu sein. Andere gaben klar an, dass sie jetzt hier daheim seien.

#### **4.2.2. psychosoziale Aspekte**

Es stellte sich heraus, dass die pflegimuri für einzelne Familien zum Familienmittelpunkt geworden ist. Hier werden auch neue Bekanntschaften geknüpft.

Die Befragten scheinen sich öfter als angenommen Gedanken zum Betrieb zu machen. Dies insbesondere bezüglich des Pflegepersonals.

Die Institution wird als Mikrokosmos empfunden in dem viel möglich ist, ermöglicht wird und in dem die Selbstbestimmung einen sehr hohen Stellenwert hat. Die Zufriedenheit mit der Umsetzung ist in vielen

Lebensbereichen, z.B. Gestaltung des Zimmers, freies Kommen und Gehen und gesundheitliche Versorgung sehr hoch.

Die individuelle Begleitung und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner, abhängig von deren besonderen Umständen und Bedürfnissen, gelingen in der pflegimuri sehr gut.

#### **4.2.3. Eintritt und Leben in der pflegimuri**

Der Eintritt in die pflegimuri wurde von den meisten Befragten als kritisches Lebensereignis empfunden. Einige hätten sich mehr Unterstützung in diesem persönlichen Prozess gewünscht.

Die Antworten zu den Fragen rund um die Tages-/Alltagsgestaltung und die Kontakte mit Anderen deuten auf eine gewisse Unzufriedenheit in diesen Punkten hin.

Gleichzeitig wurde jedoch das vielfältige Angebot an Aktivitäten, Veranstaltungen und persönlichen Wunscherfüllungen mehrfach sehr positiv erwähnt. Auffallend ist, dass freiwillige Mitarbeitende kaum als Ressource zur Erfüllung von Wünschen oder Aussenaktivitäten genannt wurden.

Insgesamt sei hier die Interpretation gewagt, dass Bewohnerinnen und Bewohner aufgrund ihrer gesundheitlichen Einschränkungen und allgemein nachlassender Kräfte bezüglich der eigenen Fragilität einen blinden Fleck aufweisen können. Vielleicht ist die genannte Unzufriedenheit zu einem gewissen Teil intrinsisch angelegt. Dies könnte sich z.B. in einer verminderten Bereitschaft und Fähigkeit sich auf unbekannte Menschen und Aktivitäten einzulassen, zeigen.

#### **4.2.4. Umweltfaktoren**

Das eigene Zimmer wurde mehrfach als wichtiger, privater Rückzugsort genannt.

Mehrmals wurden bauliche Anpassungen gewünscht. Der Höflgarten sollte für Personen mit Mobilitätseinschränkungen besser begehbar sein. Zudem sollte er mit Tieren belebt werden. Die Zimmer und Badezimmer sollten grösser und freundlicher sein.

Von Angehörigen wurden mehr Besucherparkplätze gewünscht.

## **5 Erkenntnisse**

### **5.1 MEINE 24 STUNDEN**

#### **5.1.1. Vergleich mit den Resultaten der Befragung 2022**

Die Resultate der Befragung 2024 decken sich weitestgehend mit den Resultaten 2022. Die allgemeine Zufriedenheit mit den Lebensumständen in der pflegimuri kann als hoch bis sehr hoch bezeichnet werden.

#### **5.1.2. Zielerreichungsgrad MEINE 24 STUNDEN**

Die in den Leitplanken MEINE 24 STUNDEN definierten Ziele sind in hohem Masse erreicht. Die Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner der pflegimuri befindet sich auf einem sehr hohen Niveau.

### **5.2 Potential für die weitere Entwicklung**

Insbesondere für die folgenden Bereiche kann aktuell Potential für eine weitere Entwicklung ausgemacht werden:

- Überprüfung und Optimierung der Angebote für eine individuelle und zufriedenstellende Alltagsgestaltung
- Proaktive persönliche Unterstützung beim Eintritt in die pflegimuri sowohl für Bewohnerinnen und Bewohner wie für Angehörige
- Miteinbezug der Angehörigen als Expertinnen und Experten in den Alltag
- Überprüfung der Umweltfaktoren, Sozialraum
- Überprüfung der 'Esskultur'

## 6 Handlungsfelder

Um das Konzept MEINE 24 STUNDEN zeitgemäss und zukunftsgerichtet weiterentwickeln zu können, werden von den vorliegenden Resultaten folgende Schwerpunkte abgeleitet:

1. Überprüfung und Optimierung der Angebote für eine individuelle und zufriedenstellende Alltagsgestaltung:
  - Empowerment der Bewohnerinnen und Bewohner um aktiv Wünsche, Bedürfnisse und eigene Expertise einzubringen
  - Vermehrter Miteinbezug von Freiwilligen um z.B. dem erhöhten Bedürfnis nach 'nach-draussen-gehen' nachzukommen
  - Schaffung von Angeboten welche dem Wunsch nach Tagesstruktur, Mikrojobs und Miteinbezug in Alltagsverrichtungen nachkommen
  - Leser- und Nutzerfreundliche Gestaltung des Veranstaltungs- und Aktivitätenprogrammes
2. Proaktive persönliche Unterstützung beim Eintritt in die pflegimuri sowohl für Bewohnerinnen und Bewohner wie für Angehörige:
  - Überprüfung der bestehenden Prozesse
  - Sensibilisierung und Aufklärung aller Beteiligten betr. des 'kritischen Lebensereignisses'
  - Aufforderung die Zimmer individuell, z.B. auch mit eigener Bettwäsche wohnlich einzurichten
3. Miteinbezug der Angehörigen als Expertinnen und Experten in den Alltag:
  - Angehörige gezielt und individuell als 'Expertinnen und Mitbetroffene' adressieren, während des ganzen Prozesses vom Eintritt bis zum Austritt
  - Schaffung entsprechender Gefässe oder Gremien
4. Überprüfung der Umweltfaktoren und des Sozialraums:
  - Zugang zum Höfligarten für Personen mit Mobilitätseinschränkungen sicherstellen
  - Zugang zu Tieren ermöglichen
  - Erhöhung Anzahl Besucherparkplätze
5. Überprüfung der 'Esskultur':
  - Analyse und ggf. Anpassung der Vorgaben und Inhalte der 'Esskultur'
  - Regelmässiges, niederschwelliges Erfragen der Zufriedenheit mit Menüs
  - Optimierung der Lesbarkeit und Verständlichkeit der Menükarten

Die vorgeschlagenen Handlungsfelder werden in diversen Gremien, z.B. der Geschäftsleitung, der Fachgruppe MEINE 24 STUNDEN oder im Pflege- und Betreuungskader weiterbearbeitet und entsprechende Massnahmen abgeleitet.

## 7 Empfehlung

Nächste Befragung 2027; 1. Halbjahr

Lessons learned für die nächste Befragung

- Beibehaltung der elektronischen Datenerfassung
- Erneut mit internen Befragenden und Befragten arbeiten
- Befragenden und Befragten bei der Einführung gezielt auf die zirkulären Gesprächsverläufe hinweisen

- Beibehaltung der Frage nach dem kritischen Lebensereignis 'Heimeintritt'. Die Frage ermöglichte Bewohnerinnen und Bewohnern und Angehörigen Reflexion
- Falls Frage nach 'Austausch mit anderen' beibehalten wird, ergänzend nach entsprechendem Bedürfnis fragen
- Differenzierung der Frage nach 'attraktivem Tagesprogramm' zwischen Alltagsgestaltung auf der Wohngruppe, Angeboten der Aktivierung und Veranstaltungen
- Grossen Gesprächsbedarf der Angehörigen als Ressource für die weitere Entwicklung nutzen.

### **Literatur**

Wegweiser für gute Betreuung im Alter (2023). Begriffsklärung und Leitlinien. [www.gute-betreuung-im-alter.ch](http://www.gute-betreuung-im-alter.ch) [Zugriff am 26.08.2024]

### **Anhang**

Grafiken zu operationalisierten MEINE 24 STUNDEN

Muri, 26.08.2024

Brigitte Gysin, Gerontologin

In Zusammenarbeit mit den Befragerten und dem Befrager: Sandra Portmann, Danijela Mijailovic, Olivia Zimmermann, Manuela Joller, Andrea Nölly, Dennis Lehmann, Esther Konrad, Annina Koch.

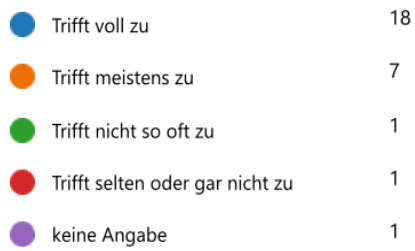
**Anhang**  
**Grafiken zu operationalisierten MEINE 24 STUNDEN**

**Frage**

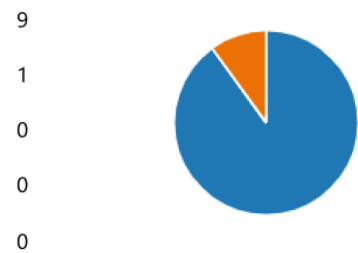
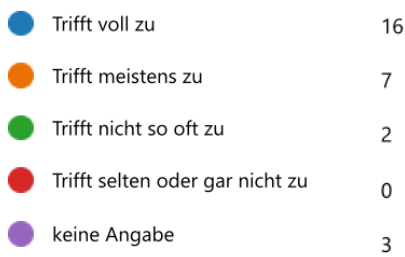
**Bewohner**

**Angehörige**

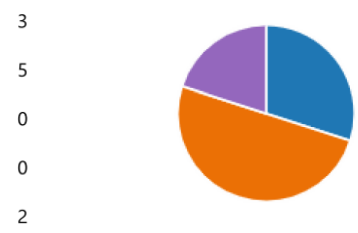
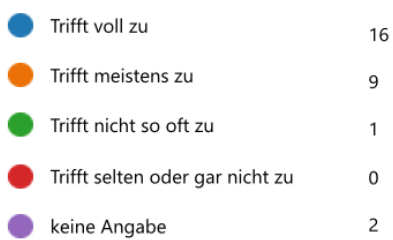
Frage 11: Ich kann meinen Schlaf-Wachrhythmus selbst bestimmen



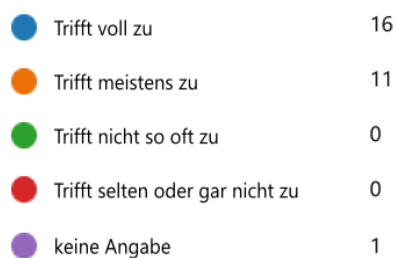
Frage 12: Das Pflegepersonal ist gut sichtbar



Frage 13: Die Mitarbeitenden nehmen sich genug Zeit



Frage 14: Ich werde bei meinen ganz persönlichen Bedürfnissen gut unterstützt





Frage 15: Ich kann meinen Alltag flexibel gestalten



Frage 16: Es gibt für mich ein attraktives Tagesprogramm auf der Wohngruppe



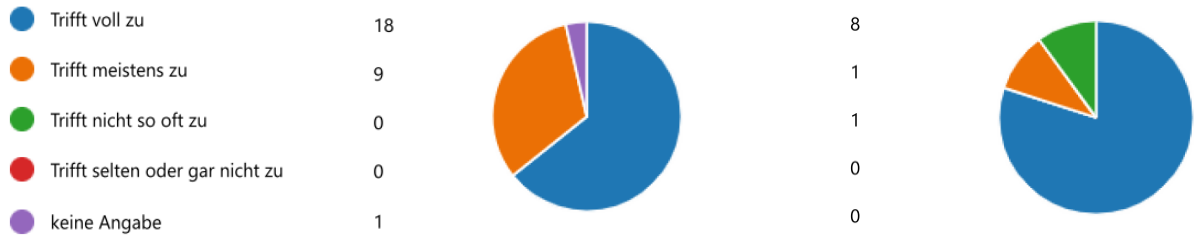
Frage 17: Ich bin im Austausch mit Anderen



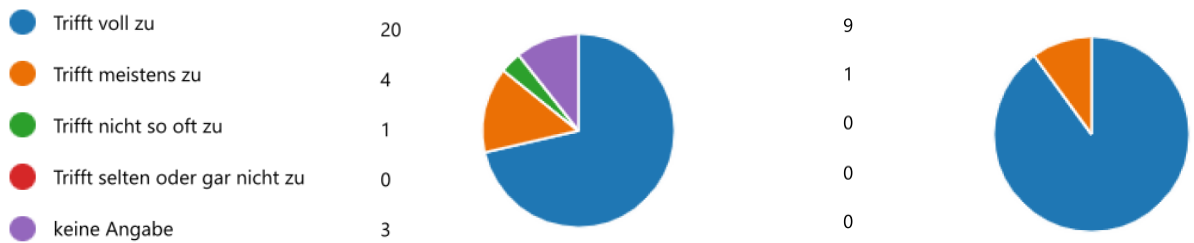
Frage 18: Wenn ich mir Ruhe wünsche dann wird das respektiert



Frage 19: Bei gesundheitlichen Problemen werde ich ernst genommen



Frage 20: Ich werde als erwachsener Mensch ernst genommen



Frage 21: Die Gestaltung der Mahlzeiten entspricht meinen Bedürfnissen

