

**Multiprofessionelles Konzept
zur Implementierung relevanter Akteure/innen
in die Wohnform „betreubares Wohnen“
im Seniorenzentrum der Volkshilfe Graz-Wetzelsdorf**

Bachelorarbeit II

am

Studiengang „Aging Services Management“
an der Ferdinand Porsche FernFH

Mag.(FH) Angela Koch
00013442

Begutachter/in: MMag.^a Tanja Adamcik

Graz, Mai 2019

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen und Hilfsmittel angefertigt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, habe ich als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt oder veröffentlicht.

23.05.2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'L. J. ...', is written on a light blue rectangular background.

Unterschrift

Abstract

Für Menschen der dritten und vierten Lebensphase in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“, stehen die Grundbedürfnisse Sicherheit und Autonomie im Vordergrund. Für die Implementierung eines multiprofessionellen Betreuungsansatzes in einem ausgewählten Unternehmen, wird in dieser Arbeit besonders auf die relevanten Akteure/innen dieser Wohnform fokussiert und darauf aufbauend, auf den Regelkreis der multiprofessionellen Betreuung als kontinuierlicher Verbesserungsprozess.

Mittels quantitativer Befragung der Bewohner/innen wurde die Ist-Situation hinsichtlich Wichtigkeit und Zufriedenheit mit den jeweiligen Akteure/innen erhoben. Die Ergebnisse zeigen eine sehr hohe Gesamtzufriedenheit mit den einzelnen Leistungsbereichen, aber auch ein höchst differenziertes Anspruchsverhalten der einzelnen Bewohner/innen. Die Faktoren-Portfolioanalyse fasst alle Ergebnisse zusammen und zeigt, dass die Angehörigen, die Verwaltung, Haus- und Pflegedienstleitung, die Pflegeleistungen sowie das Service und die Reinigung als besonders wichtig und zufriedenstellend empfunden werden. Das abgeleitete multiprofessionelle Betreuungskonzept stellt einen konkreten Maßnahmenkatalog vor und schlägt ein dreistufiges Bewohner/innen-Assessment mittels standardisiertem Erhebungsraster, zur Implementierung des multiprofessionellen Regelkreises im Unternehmen vor.

Schlüsselbegriffe: multiprofessionelle Betreuung, dritte Lebensphase, vierte Lebensphase, betreubares Wohnen, Wohnkonzept, quantitative Erhebung

Abstract

For people in the third and fourth phase of life, in the housing form of "supervised living", the basic needs of safety and autonomy are in the foreground. For a multi-professional care approach concept in the given company, this work focusses on the relevant actors of this form of living and on that basis on the control loop of multi-professional care as a continuous improvement process.

By means of a quantitative survey of the residents, the actual situation regarding the importance and satisfaction with the respective actors was surveyed. The results show a very high overall satisfaction with the individual service areas, but also a highly differentiated demand behavior of the individual residents. The factor portfolio analysis summarizes all results and shows that relatives, administration, house- and nursing management, nursing services and service and cleaning are perceived as particularly important and satisfying. The derived multi-professional care concept presents a concrete catalog of measures and proposes a three-level resident assessment by means of a standardized survey grid for the implementation of the multiprofessional control loop in the company.

Keywords: multi-professional care, third phase of life, fourth phase of life, supervised living, living concepts, quantitative survey

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Hintergrund und Problemstellung	1
1.2	Forschungsfrage und Ziele	2
1.3	Bezugsrahmen	3
2	Theoretischer Hintergrund	4
3	Unternehmensvorstellung	6
4	Untersuchungsmethode	8
4.1	Beschreibung und Begründung der Methodenauswahl.....	8
4.2	Methodische Materialaufbereitung.....	8
4.3	Stichprobe	11
5	Auswertungsverfahren	12
6	Ergebnisse	13
6.1	Wichtigkeit der Akteur/innengruppen für die Bewohner/innen.....	13
6.2	Zufriedenheit und Wichtigkeit der einzelnen Leistungsbereiche.....	15
6.2.1	Analyse der Leistungsbereiche Verwaltung, Haus-/Pflegedienstleitung	15
6.2.2	Analyse der Leistungsbereiche Service und Reinigung	16
6.2.3	Analyse der Leistungsbereiche Pflegeleistungen	18
6.2.4	Analyse der Leistungsbereiche Seniorenbetreuung und Aktivierung	19
6.2.5	Analyse der Leistungsbereiche externe Therapeuten/innen	21
6.2.6	Analyse der Leistungsbereiche Hausarzt/ärztin.....	22
6.2.7	Analyse der Leistungsbereiche Ehrenamtliche	24
6.2.8	Analyse der Leistungsbereiche betreffend der Angehörigen	25
6.2.9	Analyse der Leistungsbereiche externe Krankenhäuser/Rehakliniken .	26
6.2.10	Analyse der Leistungsbereiche Berater/innen und Dienstleister/innen .	28
6.2.11	Analyse der Zufriedenheit mit den allgemeinen Bereichen	29
6.3	Analyse der Gesamtzufriedenheit über alle Akteur/innengruppen.....	30
6.4	Analyse der demografischen Merkmale.....	31
6.5	Faktoren-Portfolioanalyse nach Wichtigkeit und Zufriedenheit.....	33
6.6	Zusammenfassung der Analyseergebnisse	35
7	Ableitung eines multiprofessionellen Konzeptes für relevante Akteure/innen..	37
7.1	Ziele und Maßnahmen auf Grund der Akteur/innengruppenanalysen	37
7.2	Ziele und Maßnahmen auf Grund der Portfolioanalyse	38
7.3	Maßnahmen zum Regelkreis der multiprofessionellen Betreuung	39

8	Diskussion und Beantwortung der Forschungsfrage.....	42
9	Schlussfolgerungen, Limitation der Arbeit und Ausblick	44
	Literaturverzeichnis	45
	Abbildungsverzeichnis	47
	Tabellenverzeichnis	48
	Abkürzungsverzeichnis	49
	Anhang.....	50

1 Einleitung

Menschen im höheren Alter, insbesondere jene die sich in der sogenannten dritten und vierten Lebensphase befinden, wollen selbstständig leben und selbstbestimmt ihren Tagesablauf bewältigen (Voges & Zinke, 2010, S. 301). Wenn man von der dritten Lebensphase spricht, meint man damit Personen mit einem chronologischem Alter von 65 bis rund 85 Jahren, zur vierten Lebensphase zählt man Personen ab einem chronologischem Alter von etwa 85 Jahren (Höpflinger, 2009, S. 59ff.; Kruse, 2017, S. 29).

Für diese beiden Altersgruppen werden zunehmend neue Wohnformen am Markt nachgefragt (Voges & Zinke, 2010, S. 308).

Im Vordergrund steht dabei die Versorgung der eigenen Person zusammen mit einer hohen Sicherheit im Anlassfall, gekoppelt mit maximaler Selbstbestimmtheit und Eigenständigkeit. Hilfe möchte man nur dann in Anspruch nehmen, wenn es auch wirklich erforderlich ist (Przyklenk, 1996, S. 105; Reindl & Kreuz, 2007, S. 96; Schöffler, 2006, S. 16f.; Sieck, 2008, S. 91f.; Weltzien, 2004, S. 17).

Der Alltag in der eigenen Wohneinheit kann sehr oft nicht mehr ohne regelmäßige Hilfestellungen durch das Umfeld bewältigt werden, für eine institutionelle Unterbringung im Pflegeheim sind diese Personen meist noch in einem zu guten Allgemeinzustand.

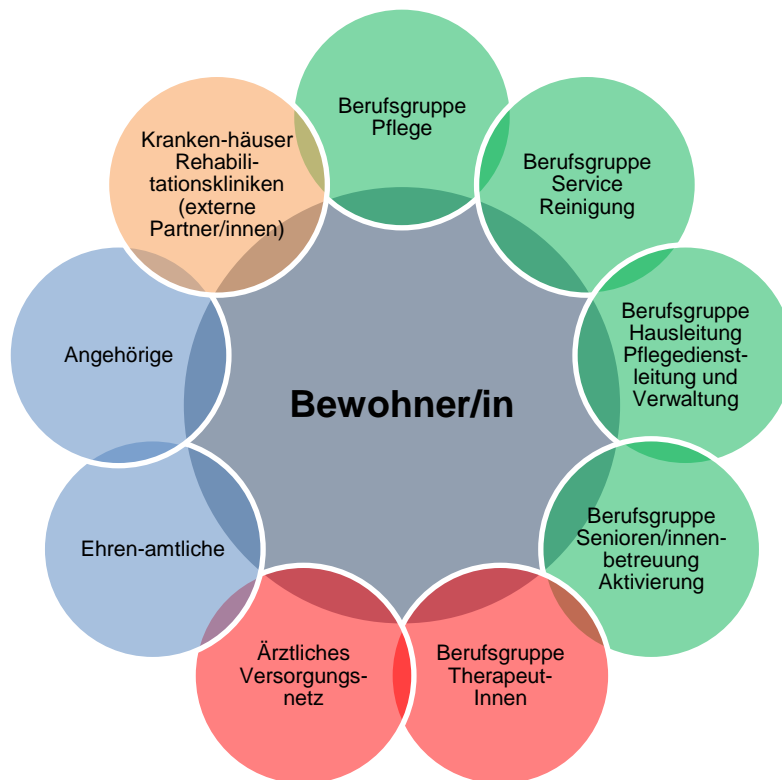
Multiprofessionelle Betreuungskonzepte auch und vor allem in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“ sind von großer Bedeutung, um einen möglichst langen Erhalt der eigenen Fähigkeiten und damit verbunden eine möglichst hohe Lebensqualität für die Bewohner/innen zu erreichen (Gatterer, 2007a, S. 125ff.; Otto, 2008, S. 45ff.).

Zu einer höheren Lebensqualität und -zufriedenheit können zielorientierte geriatrische multiprofessionelle Assessments beitragen, wenn diese entsprechende lösungsorientierte diagnostische und therapeutische Maßnahmen ermitteln, welche dann in der bestehenden Wohnumgebung umgesetzt werden (Gatterer, 2007a, S. 125ff.).

1.1 Hintergrund und Problemstellung

Die Zielgruppe verlangt in der besonderen Wohnform des „betreubaren Wohnens“ ein zunehmend individuelles und maßgeschneidertes Dienstleistungsangebot. Die Notwendigkeit multiprofessionell zu betreuen, bedingt eine sehr enge Zusammenarbeit mit allen Akteuren/innen innerhalb einer Einrichtung (Gatterer, 2007b, S. 13). Versorgen alleine reicht nicht mehr aus. Die nachstehende Grafik veranschaulicht die aus der Literatur abgeleiteten relevanten Akteure/innen für die Wohnform des „betreubaren Wohnens“ (vgl. unter anderem Bauer, 2018; Feichtner, 2014; Gatterer, 2007a, Kojer, Schmidl & Zsifkovics, 2007, S. 127ff.).

**Abbildung 1: Multiprofessionelle Akteure/innen
in der Wohnform „betreubares Wohnen“**



Quelle: Koch (2019, S. 30)

Eine große Herausforderung in dieser Wohnform ist es, eine multiprofessionelle individuell abgestimmte Betreuung durch die dargestellten unterschiedlichen Akteure/innen anbieten zu können.

1.2 Forschungsfrage und Ziele

Wie kann eine multiprofessionelle Betreuung durch die relevanten Akteure/innen in der Wohnform „betreubares Wohnen“ im Seniorenzentrum der Volkshilfe Graz-Wetzelsdorf aussehen?

Hauptziel der Arbeit ist es, ein Implementierungskonzept für relevante Akteure/innen in der Wohnform „betreubares Wohnen“ im Seniorenzentrum der Volkshilfe Graz-Wetzelsdorf unter Berücksichtigung der dortigen Rahmenbedingungen darzustellen.

- Ein Unterziel der Arbeit ist es daher, die jeweiligen Anforderungen bzw. Erwartungen an die relevanten Akteure/innen aus Sicht der derzeitigen Bewohner/innen mittels quantitativer Befragung zu erheben.
- Ein weiteres Unterziel der Arbeit ist es, die einzelnen Akteure/innen aus Sicht der derzeitigen Bewohner/innen hinsichtlich deren Wichtigkeit zu reihen.

Nicht-Ziele der Arbeit

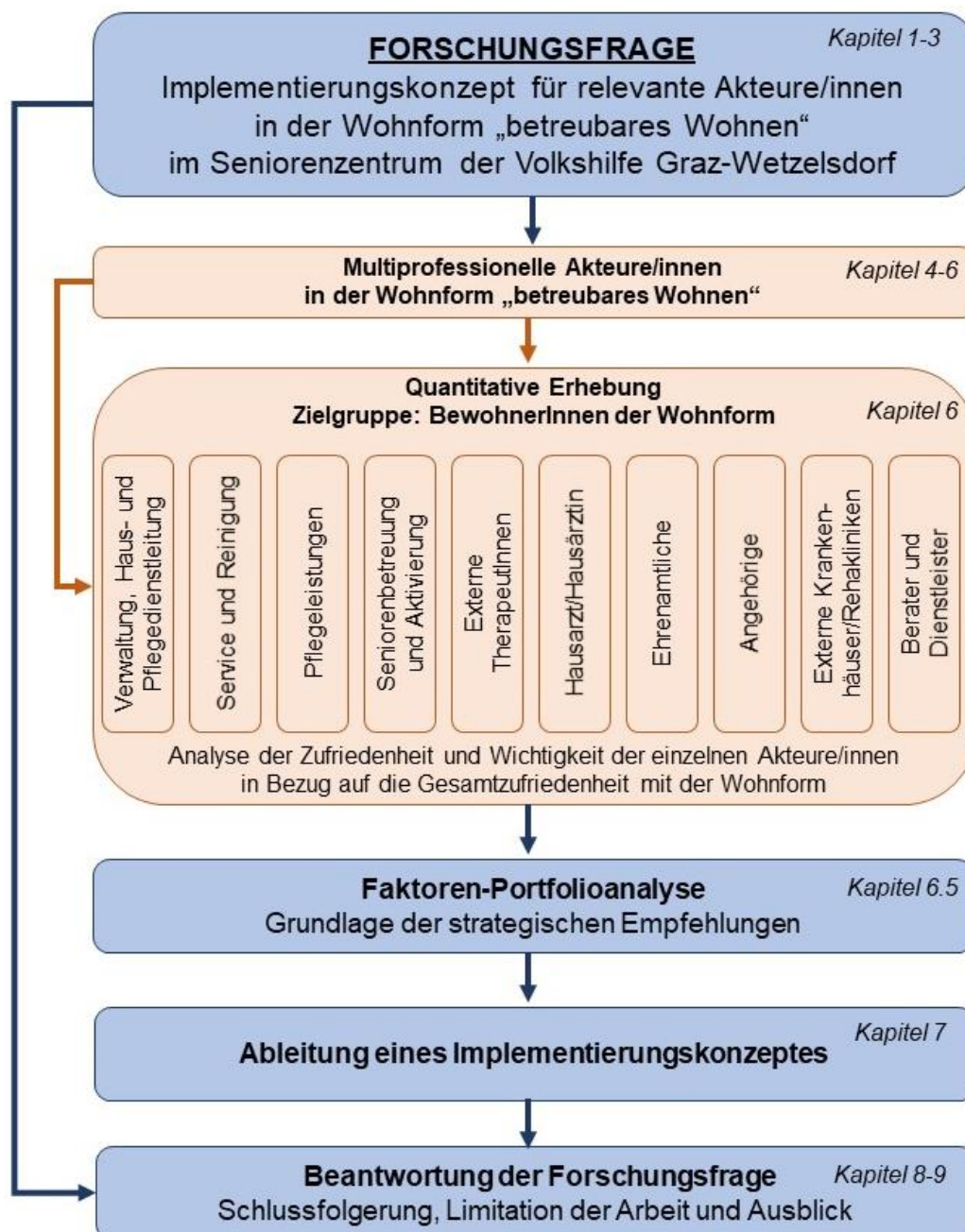
Nicht Teil der Arbeit ist es, Bewohner/innen anderer Einrichtungen mit ähnlichen oder gleichen Wohnformen zu befragen.

Nicht Teil der Arbeit ist es weiters, ein vollständiges multiprofessionelles Betreuungskonzept zu erarbeiten.

1.3 Bezugsrahmen

Der Bezugsrahmen gibt einen Überblick zum Aufbau der Arbeit und stellt die Beziehungen der einzelnen Themenbereiche zueinander dar.

Abbildung 2: Bezugsrahmen



Quelle: eigene Darstellung

2 Theoretischer Hintergrund

Die Literatur zeigt keine klaren Konzepte hinsichtlich multiprofessioneller Betreuungsformen für die Wohnform des „betreubaren Wohnens“. In dieser speziellen Wohnform stehen die Grundbedürfnisse der „Sicherheit und Autonomie“ (Jann, 2015, S. 164) gekoppelt mit der Forderung nach hoher Flexibilität und einem hohen Individualisierungsgrad in der Betreuung selbst im Vordergrund.

Die derzeitigen Konzepte sind für spezifische Anforderungen in medizinischen Teilbereichen oder zu verschiedenen Krankheitsbildern entwickelt worden (vgl. u.a. Thür, 2004; Lahrman, 2009, Donis, 2003; Hammerla, 2018). Die Anforderungen an diese Konzepte unterscheiden sich aber maßgeblich von jenen einer Betreuung in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“, wo es um durchwegs noch sehr selbstständige Personen mit guten kognitiven Fähigkeiten geht.

Auf Grund dieser Herausforderung wurde in der „Bachelorarbeit I“ mit dem Titel „Multiprofessionelle Betreuung von älteren Menschen in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“ (Koch, 2019, S. 30ff.) ein neuer Zugang herausgearbeitet, der es ermöglicht, auch in dieser Wohnform eine multiprofessionelle Betreuungsform zu etablieren.

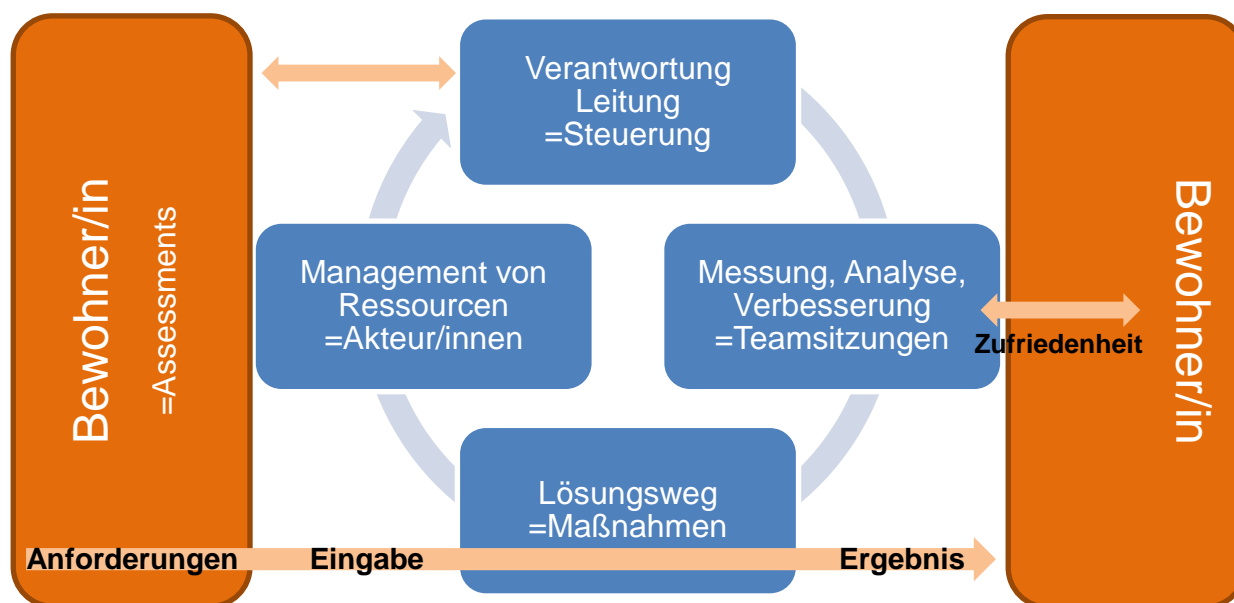
In einem ersten Schritt wurde auf Basis der Literaturergebnisse die relevanten Akteure/innen für die Wohnform des „betreubaren Wohnens“ definiert. Dabei wurde der/die Bewohner/in in den Mittelpunkt des „Tuns“ gestellt (Koch, 2019, S. 30).

Die entsprechende Grafik ist oben in Abb. 1, Multiprofessionelle Akteure/innen in der Wohnform „betreubares Wohnen“, dargestellt. In der vorliegenden Arbeit wird der Akteurskreis um einen weiteren Segment, den der „Berater/innen und Dienstleister/innen“ erweitert, um alle relevanten und tatsächlich in der ausgewählten Einrichtung tätigen Akteur/innengruppen zu berücksichtigen.

Der Kreis zeigt alle Akteure/innen auf einer Hierarchiestufe und den/die Bewohner/in in der Mitte, was die Voraussetzung für eine gute Basis eines multiprofessionellen Betreuungsansatzes darstellt. Die Farben zeigen die Zugehörigkeit zum Unternehmen und damit einhergehend auch den Grad der Beeinflussbarkeit durch das Unternehmen selbst (Koch, 2019, S. 31).

In einem weiteren Schritt wurde der Regelkreisansatz aus dem Qualitätsmanagement (Gatterer, 2007c, S. 125ff.) für die Wohnform des „betreubaren Wohnens“ so adaptiert, dass eine multiprofessionelle Betreuung damit abgebildet werden kann und die Vorteile des Qualitätsmanagementansatzes darin entsprechend positiv genutzt werden können (Koch, 2019, S. 31).

Abbildung 3: Regelkreis der multiprofessionellen Betreuung



Quelle: Koch (2019, S. 31) in Anlehnung an ISO Norm 9001:2015 (Pfitzinger, 2016 S. 29)

Die Abbildung 3 stellt den Regelkreis der multiprofessionellen Betreuung als kontinuierlichen Verbesserungsprozess dar und zeigt damit eine Möglichkeit dieses Betreuungsformat in ein bestehendes System zu implementieren und dabei dennoch die Grundbedürfnisse nach „Sicherheit und Autonomie“ zu wahren.

Durch regelmäßige multiprofessionell angelegte Assessments können relevante Problemfelder identifiziert werden (vgl. Abb. 3, Anforderung, Eingabe) und damit der dargestellte Regelkreis in Bewegung gesetzt werden. Durch das Steuerungsinstrument der Teamsitzungen (oder Schnittstellenbesprechungen) mit allen relevanten Akteuren/innen können entsprechende Lösungswege ermittelt werden. Durch das Ressourcenmanagement werden die Maßnahmen einer Umsetzung zugeführt. Die Bewohner/innen zeigen im Ergebnis eine höhere Lebensqualität und -zufriedenheit. Durch die präventiv durchgeführten Assessments können Problemfelder frühzeitig erkannt und aufgefangen werden (Koch, 2019, S. 31f.)

Für eine gute Umsetzung ist es unerlässlich, dass alle Akteure/innen als Team zusammenarbeiten und dabei alle die Bewohner/innen im Mittelpunkt ihrer Tätigkeit sehen.

3 Unternehmensvorstellung

Die Volkshilfe Steiermark Gemeinnützige Betriebs GmbH zählt mit ihren mehr als 2.900 MitarbeiterInnen, rund 1.200 davon alleine in ihren 25 Pflegeheimen innerhalb der Steiermark, zu den größten Anbietern in der stationären Pflege in diesem Bundesland.

Im Seniorenzentrum in Graz-Wetzelsdorf, welches im Jahr 2000 eröffnet wurde und das größte Haus unter den 25 Häusern der Volkshilfe darstellt, werden zwei unterschiedliche Wohnformen parallel angeboten. In der Wohnform der stationären Langzeitpflege befinden sich 55 Einbettzimmer und 22 Zweibettzimmer, in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“ 59 Apartments. Die Apartments sind baulich an die Langzeitpflegestationen angeschlossen und werden durch einen gemeinsamen Personalstamm bedient.

Die Anlage verfügt über mehr als 8.000 m² Grünfläche und fast 8.600m² bewohnte Fläche. Werden Bewohner/innen in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“ pflegebedürftig, werden sie vorrangig in die stationäre Langzeitpflege am Standort übernommen und können so „zu Hause“ bleiben (<https://stmk.volkshilfe.at/in-der-steiermark/standorte/standorte/betreute-wohnen/graz-wetzelsdorf/>, 23.04.2019)

Das Pflege- und Betreuungsverständnis richtet sich an den Leitsätzen der Volkshilfe Steiermark aus und kann wie folgt beschrieben werden: „Alt sein ist ein Teil des Lebens, betagte Menschen sind ein Teil der Gesellschaft. In Würde altern bedeutet für uns: dazugehören, selbst bestimmen, schmerzfrei sein, die Grenzen der eigenen Scham selbst festlegen und beim Sterben nicht alleine sein. Kurz: Erwachsene pflegen Erwachsene“ (https://stmk.volkshilfe.at/fileadmin/user_upload/Media_Library_Steiermark/PDFs/Leitbilder/Leitbild_Seniorenzentren.pdf, 23.04.2019).

Im Bereich des „betreubaren Wohnens“ werden zahlreiche Leistungen „all-inklusiv“ zu einem Pauschalpreis angeboten. Nur Pflegeleistungen können und müssen nach Bedarf zugekauft werden. Der Leistungskatalog umfasst folgende Kerndienstleistungen (<https://stmk.volkshilfe.at/in-der-steiermark/standorte/standorte/betreute-wohnen/graz-wetzelsdorf/>, 23.04.2019):

- Apartment zwischen 35m² und 43m² mit eigenem Balkon und allen Betriebskosten (Strom, Wasser, Heizung, Fernsehanschluss, Wartungen und Serviceleistungen durch den hauseigenen Haustechniker, sowie ein kostenfreies Umzugsservice)
- Barrierefreie Ausstattung inklusive barrierefreiem Badezimmer (inkl. Pflegebett, Nachtkästchen, Fernsehschrank, Küche mit Herd und großem Kühlschrank, Einbaukleiderschrank, Tisch und zwei Stühlen, Lampen, Vorhänge und Garderobe)
- Hauseigenes Notrufsystem rund um die Uhr
- Zweimal pro Woche Apartmentreinigung (feuchtes Wischen und Abstauben, Bad- und Balkonreinigung)

- Fensterreinigung und Grundreinigung zweimal jährlich
- Zur Verfügung stellen von Waschlappen, Bade- und Handtücher wöchentlich
- Bettwäschewechsel inklusive zur Verfügung gestellter Bettwäsche 14-tägig
- Vollpension aus der hauseigenen Produktionsküche (Frühstücksbuffet, 3-Gang-Mittagswahlenü, Abendessen) inklusive freiem Getränkeangebot
- Seniorenbetreuung und -aktivierung sowie Feste im Jahreskreis
- Hausarztservice inklusive Hausvisiten
- Medikamentenbestellung inklusive Zustellung beim Frühstück
- Organisation von Rettungstransporten
- Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen
- Freitags Shuttleservice in ein Einkaufszentrum (Hol- und Bringservice)
- Täglich eine Ansprechperson am Infopoint für alle Fragen und Probleme

Die zukaufbaren Leistungen umfassen z.B. Zimmer- und Wäscheservice, diverse Pflegeleistungen wie Tablettendispensierung, Anziehen von Stützstrümpfen, Verbandswechsel, nächtliche Kontrollgänge, Duschhilfe oder auch Transportdienste bei Möbeleinkauf und ähnliches.

Die Kosten betragen derzeit inklusive der angeführten Leistungen für ein 35-38m²-Apartment € 1.750,61 und für ein 38-43m² Apartment € 1.844,70 pro Monat (Volkshilfe Steiermark, 2019a).

Im Volkshilfe Seniorenzentrum Graz-Wetzelsdorf arbeiten 108 MitarbeiterInnen, die sich wie folgt auf die einzelnen Berufsgruppen aufteilen (Volkshilfe Steiermark, 2019b):

- Pflege: 65 Mitarbeiter/innen
- Service/Reinigung: 22 Mitarbeiter/innen
- Verwaltung: 5 Mitarbeiter/innen
- Küche: 8 Mitarbeiter/innen
- Haustechnik: 4 Mitarbeiter/innen
- Seniorenbetreuung: 2 Mitarbeiter/innen

Das Seniorenzentrum ist auch Ausbildungsstätte, wodurch auch immer wieder Schüler/innen bzw. Fachhochschulstudenten/innen zusätzliche unterstützende Leistungen erbringen.

Insgesamt beherbergt das Volkshilfe Seniorenzentrum Graz-Wetzelsdorf 159 Bewohner/innen in den zwei vorgestellten Wohnformen und bewirtschaftet dieses mit knapp 108 Mitarbeiter/innen und einem Umsatzvolumen von plus 6 Millionen Euro jährlich (Volkshilfe Steiermark, 2019c).

4 Untersuchungsmethode

In diesem Kapitel wird die Methodenauswahl beschrieben und begründet und die methodische Materialaufbereitung des Fragebogens dargestellt.

4.1 Beschreibung und Begründung der Methodenauswahl

Zur Untersuchung der Forschungsfrage wurde eine quantitative Vollerhebung mittels schriftlichem Fragebogen unter den derzeitigen Bewohner/innen der Wohnform „betreubares Wohnen“ im Volkshilfe Seniorenzentrum Graz-Wetzelsdorf durchgeführt.

Um Anforderungen und Erwartung innerhalb einer Zielgruppe abzufragen ist es notwendig, eine „Beurteilung“ durchzuführen. Diese „Beurteilung“ kann mittels Ratingskalen erfolgen.

Durch diese Art der Befragung, können exakte und für die Grundgesamtheit aussagekräftige Daten gesammelt werden. Die Daten können bewertet und mathematisch ausgewertet werden. Der Einsatz dieser Methode ist bei der Analyse von Ist-Situationen und einer damit verbundenen zu erwartenden Grundlage für weitere strategische Entscheidungen üblich und gut verwendbar (Frankhauser & Wälty, 2009, S. 58ff.).

4.2 Methodische Materialaufbereitung

Zur Beantwortung der Forschungsfrage müssen für die einzelnen Akteure/innen die jeweiligen Anforderungen und Erwartungen ermittelt werden. Dadurch ist es in weiterer Folge möglich, die einzelnen Akteure/innen einer Reihung hinsichtlich ihrer Wichtigkeit für die Bewohner/innen zu unterziehen. Darauf aufbauend können strategische Handlungsempfehlungen für das ausgewählte Unternehmen zur Implementierung eines multiprofessionellen Konzeptes in die Wohnform des „betreubaren Wohnens“ abgeleitet werden.

Zur Ermittlung der jeweiligen Anforderungen bzw. Erwartungen an die relevanten Akteure/innen aus Sicht der derzeitigen Bewohner/innen, wurde ein Fragebogen entwickelt und an drei Personen außerhalb des Seniorenzentrums, aber im Alter der Zielgruppe, hinsichtlich Verständlichkeit und Ausfüllbarkeit getestet (Pre-Test).

Die derzeitigen Bewohner/innen in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“ erhielten nach dem Pretest über ihren Postkasten im Seniorenzentrum den schriftlichen Fragebogen mit einem ausführlichen Begleitbrief. Im Begleitbrief wurde auf die Freiwilligkeit und Anonymität der Teilnahme an der Befragung hingewiesen. Weiters wurde mitgeteilt, welche Ansprechpersonen Hilfestellung beim Ausfüllen des Fragebogens geben können. Zusätzlich wurde schon vorab als Dankeschön ein Gutschein für „zwei Getränke nach Wahl“ in der hauseigenen Cafeteria übermittelt, um die Motivation zur Teilnahme an der Befragung zu erhöhen.

Die ausgefüllten Fragebögen konnten anonym in eine Box eingeworfen werden. Die Box stand zwei Wochen im öffentlichen Bereich zur Verfügung. Die nachstehende Tabelle gibt eine Übersicht zur Befragung.

Tabelle 1: Übersicht zur Befragung

Methodik	Quantitative Erhebung mittels schriftlicher Befragung aller Bewohner/innen in der Wohnform „betreubares Wohnen“ im Seniorenzentrum Graz-Wetzelsdorf
Definierte Vorgehensweise	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erstellung Fragebogen und Begleitbrief 2. Übermittlung Fragebogen und Begleitbrief sowie Gutscheine als Dankeschön 3. Hilfestellung durch definierte Ansprechpartner/innen (Verwaltungsmitarbeiter/innen) bei Fragen 4. Aufstellen einer Einwurfmöglichkeit für die Retournierung des ausgefüllten Fragebogens
Erhebungsinstrument	Standardisierter Fragebogen
Fragetechniken	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinalskala für die Reihung der Akteur/innengruppen • Geschlossene Fragen mit Intervallskalen für die Bewertung der Zufriedenheit und Wichtigkeit der einzelnen Bereiche • Offene Fragen für zusätzliche Anmerkungen • Nominalskala für die Erhebung des Geschlechtes
Pretest	Mit drei Personen in vergleichbarem Alter der Zielgruppe
Zeitraum der Erhebung	27. März 2019 bis einschließlich 11. April 2019
Auswertungszeitraum	15. April 2019 bis 21. April 2019
Auswertungsprogramme	Statistikprogramm IBM SPSS Statistics in der Version 25 Datenverarbeitungsprogramm Excel von Microsoft Office 365

Quelle: eigene Darstellung

In der vorliegenden Arbeit werden die Bezeichnung „Personengruppe“ und „Akteur/innengruppe“ synonym verwendet. Im Fragebogen wurde in den Fragestellungen das Wort „Personengruppe“ verwendet, da die Bewohner/innen mit diesem Begriff vertrauter sind.

Der Fragebogen gliedert sich in vier Teile. Im ersten Teil, Frage eins, wird man gebeten aus den zehn unterschiedlichen Akteur/innengruppen die im Wesentlichen dem Kreis der multiprofessionellen Akteure/innen für die Wohnform des „betreubaren Wohnens“ entsprechen (vgl. Abb. 1, S. 2), jene fünf auszuwählen, die einem am Wichtigsten erscheinen und diese von eins bis fünf (eins ist am Wichtigsten) zu nummerieren.

Die Antworten sollen Aufschluss darüber geben, welche Akteure/innen den Bewohner/innen subjektiv am Wichtigsten erscheinen und somit von hoher Relevanz sind.

Im zweiten Teil, den Frageblöcken zwei bis elf, werden die Bewohner/innen gebeten, für jede der zehn Akteur/innengruppen deren Leistungsbereiche hinsichtlich ihrer subjektiven Zufriedenheit und Wichtigkeit zu bewerten.

Die Ergebnisse werden jeweils durch ein mehrfaches Liniendiagramm dargestellt und zeigen die jeweilige positive oder negative Abweichung zwischen der Zufriedenheit und Wichtigkeit der Leistungsbereiche.

Die Bewohner/innen werden auch gebeten, die jeweilige Akteur/innengruppe insgesamt hinsichtlich ihrer Zufriedenheit zu bewerten und haben weiters in einem Freitextfeld die Möglichkeit, weitere Anmerkungen zu geben.

Der dritte Teil, der Fragenblock zwölf, beschäftigt sich mit der Bewertung der Zufriedenheit mit allgemeinen und zusätzlichen Bereichen des Seniorenzentrums, wie dem Erscheinungsbild, den Außenanlagen, der Wahrung der Privatsphäre und ähnlichem. Auch hier bildet die Abschlussfrage neben einem Freitextfeld die Bewertung der allgemeinen Zufriedenheit.

Für die statistische Auswertung wurde am Ende, dem vierten Block des Fragebogens, nach dem Geschlecht und der Zugehörigkeit zum Haus mit vier Unterteilungen (weniger als ein Jahr, ein bis drei Jahre, vier bis zehn Jahre und mehr als zehn Jahre) gefragt.

Die Bewertungen der allgemeinen Zufriedenheit gekoppelt mit den Bewertungen der einzelnen Akteur/innengruppen fließen in eine Faktoren-Portfolioanalyse ein und zeigen die tatsächliche Ist-Situation der einzelnen Gruppen hinsichtlich ihrer jeweiligen Wichtigkeit und Zufriedenheit. Kotler und Bliemel sehen in der marktorientierten strategischen Planung als Vorbereitung zum Erfolg die wichtigste Grundbasis für alle weiteren strategischen Entscheidungen (Kotler & Bliemel, S. 115ff.). Die einzelnen Bewertungen der Akteur/innengruppen fungieren somit als Stärken-Schwächen Analyse, in denen die Parameter der Leistungsausprägung und Wichtigkeit abgefragt werden. Durch die anschließende Darstellung in einer Matrixform (Streudiagramm) und der darin abgebildeten relativen Zufriedenheit und relativen Wichtigkeit, erhält man ein Portfolio von vier unterschiedliche Strategiefeldern. Daraus kann in weiterer Folge ein Maßnahmenkatalog als Basis für ein Konzept zur Implementierung einer multiprofessionellen Betreuung in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“ abgeleitet werden.

4.3 Stichprobe

Entspricht eine Stichprobe in ihrer Zusammensetzung in nahezu allen Merkmalen der Populationszusammensetzung, spricht man von einer globalen Repräsentativität der Stichprobe (Bortz & Döring, 2006, S. 398). Da es sich um eine Vollerhebung handelte, kann die Stichprobe dieser Erhebung als global repräsentativ eingestuft werden.

Zum Zeitpunkt der Erhebung waren 56 der insgesamt 59 Apartments belegt. Zwei Apartments werden als Urlaubsapartments geführt und für kurzfristige Aufenthalte zur Verfügung gestellt. Ein Apartment war zum Zeitpunkt der Befragung nicht belegt.

Insgesamt 4 Bewohner/innen befanden sich im Befragungszeitraum nicht in den Apartments des Seniorenzentrums (eine Person war im Krankenhaus, zwei Personen waren in der Pflegestation auf Grund eines schlechten allgemeinen Gesundheitszustandes und eine Person war auf Kur).

Zur Vollerhebung in dieser Wohnform wurden daher insgesamt 52 Fragebögen ausgegeben. Ein Teil der Bewohner/innen konnte den Fragebogen auf Grund von kognitiven Einschränkungen nicht ausfüllen bzw. die Fragestellungen nicht vollständig erfassen. Diese unausgefüllten Fragebögen wurden teilweise persönlich retourniert und von der Auswertung ausgeschlossen.

Insgesamt konnten 35 retournierte und ausgefüllte Fragebögen in die Auswertung eingeschlossen werden (n=35). Die Rücklaufquote lag bei 67,31%. Es wurden nicht immer alle Fragenbereiche ausgefüllt. Die nachstehende Tabelle zeigt den Rücklauf aufgegliedert nach den jeweilig gestellten Fragen eins bis zwölf.

Tabelle 2: Rücklaufquoten pro Frageblock

Nummer der Frage	Rücklauf „n“	Rücklaufquote in % Absteigend nach Wert
1, 2	35	67,31
3	34	65,39
9, 12	33	63,46
5	29	55,77
7	27	51,92
4, 11	25	48,08
8	22	42,31
10	18	33,62
6	15	28,85

Quelle: eigene Darstellung

Der Rücklauf ist ausreichend um eine Auswertung vornehmen zu können, welche auch Rückschlüsse auf die Grundgesamtheit zulässt.

5 Auswertungsverfahren

Die Auswertung erfolgt mit dem Statistikprogramm IBM SPSS Statistics in der Version 25 sowie dem Datenverarbeitungsprogramm Excel von Microsoft Office 365 für die Darstellung einiger Grafiken.

Zur Auswertung wurden folgende statistische Auswertungsmethoden herangezogen:

- Häufigkeitstabellen und -diagramme und deskriptive Statistik (Mittelwerte)
- Mehrfachliniendiagramme über verschiedene Variablen
- Matrix-Streudiagramm (Portfolioanalyse)

Die nachstehende Tabelle gibt einen Überblick über die einzelnen Auswertungsmethoden des Fragebogens.

Tabelle 3: Auswertungsmethoden des Fragebogens

Frage	Auswertungsmethode	Darstellung	Ergebnis
1 (Kap. 6.1)	Deskriptive Statistik Mittelwerte	Balkendiagramm	Reihung der einzelnen Akteur/innengruppen nach Wichtigkeit
2-11 (Kap. 6.2.1 bis 6.2.10)	Häufigkeiten, Mittelwerte Mehrfachliniendiagramme	Mehrfaches Liniendiagramm: Wichtigkeit und Zufriedenheit	Darstellung der Abweichungen zwischen Wichtigkeit und Zufriedenheit je Leistungsbe- reich und Akteur/innengruppe
2-11 (Kap. 6.5)	Matrix-Streudiagramm	Portfolio	Darstellung der einzelnen Akteur/innengruppen hin- sichtlich Wichtigkeit und Zu- friedenheit in einem Portfolio
2-12 (Kap. 6.3)	Häufigkeiten, Mittelwerte	Balkendiagramm	Darstellung der Zufriedenheit je Akteur/innengruppe
2-12 (Tab. 4-14)	Freie Textfelder	Tabelle	Darstellung der zusätzlichen Hinweise und Anmerkungen
12 (Kap. 6.2.11)	Häufigkeiten	Balkendiagramm	Darstellung der Zufriedenheit allgemeiner Bereiche
Geschlecht (Kap. 6.4)	Häufigkeiten	Kreisdiagramm	Darstellung der Verteilung
Wohndauer (Kap. 6.4)	Häufigkeiten	Kreisdiagramm	Darstellung der Verteilung

Quelle: eigene Darstellung

6 Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Auswertung für die einzelnen Fragen dargestellt.

6.1 Wichtigkeit der Akteur/innengruppen für die Bewohner/innen

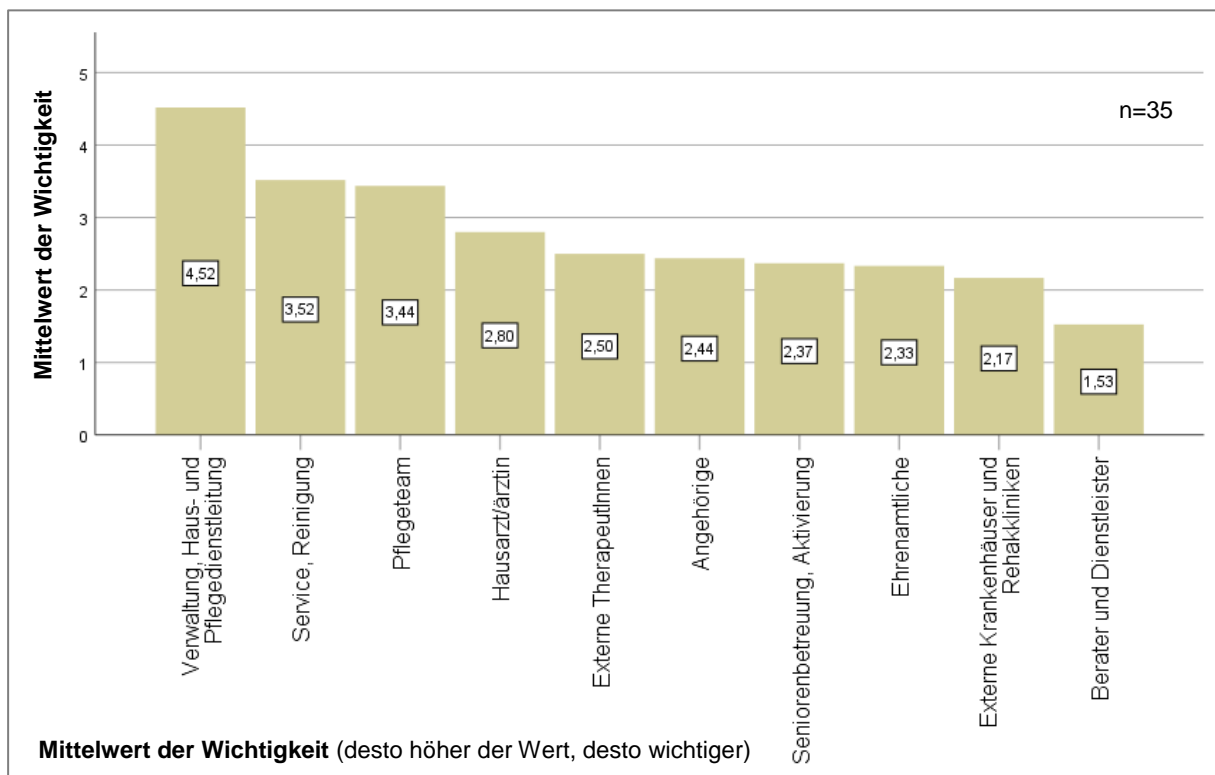
In der ersten Frage wurden die Bewohner/innen gebeten die für sie jeweils wichtigsten Akteur/innengruppen auszuwählen und diese in eine Reihung nach Wichtigkeit zu bringen.

Frage 1: Viele Personengruppen sind um Ihr tägliches Wohl bemüht. Bitte wählen Sie aus den nachfolgenden Gruppen jene 5 aus, die Ihnen persönlich am Wichtigsten erscheinen.

Bitte nummerieren Sie von 1 bis 5! (1 = am Wichtigsten)

In der nachstehenden Auswertung zeigen sich die aus Sicht der Bewohner/innen wichtigsten Akteur/innengruppen in absteigender Reihenfolge. Die Berechnung erfolgte mittels Umkodierung der Werte in eine Skala mit den Werten von eins bis fünf. Der Wert eins definiert in der Abbildung 1 somit die fünft-wichtigste Akteur/innengruppe, der Wert fünf die wichtigste Akteur/innengruppe aus Sicht der Bewohner/innen.

Abbildung 4: Reihung der Akteur/innengruppen nach Wichtigkeit



Quelle: eigene Darstellung

Die Auswertung zeigt, dass die Bewohner/innen bei einer allgemeinen Bewertung der einzelnen Akteur/innengruppen (n=35) nach Wichtigkeit folgende vier von zehn Bereichen als besonders wichtig empfinden:

1. Verwaltung, Haus- und Pflegedienstleitung (4,52 Punkte von 5)
2. Service und Reinigung (3,52 Punkte von 5)
3. Pflorgeteam (3,44 Punkte von 5)
4. Hausarzt/Hausärztin (2,80 Punkte von 5)

Die Analyse wurde mittels Mittelwertberechnung durchgeführt. Analysiert man die Häufigkeit der Nennungen aller einzelnen Berufsgruppen unabhängig von der zugeordneten Wichtigkeit innerhalb der Nennung erhält man folgendes Ergebnis:

Tabelle 4: Analyse der Akteur/innengruppenreihung nach Nennungshäufigkeit

Akteur/innengruppen/Deskriptive Statistik (n=35)	N	Minimum	Maximum
Service, Reinigung	31	1	5
Verwaltung, Haus- und Pflegedienstleitung	29	1	5
Hausarzt/ärztin	25	1	5
Seniorenbetreuung, Aktivierung	19	1	5
Berater und Dienstleister	19	1	4
Pflorgeteam	16	2	5
Angehörige	16	1	5
Externe Krankenhäuser und Rehakliniken	6	1	4
Externe Therapeut/innen	4	1	4
Ehrenamtliche	3	1	4

Quelle: eigene Darstellung

Das Ergebnis stellt in dieser Analyse folgende 3 Bereiche als besonders wichtig dar:

1. Service und Reinigung (31 Nennungen)
2. Verwaltung, Haus- und Pflegedienstleitung (29 Nennungen)
3. Hausarzt/ärztin (25 Nennungen)

Mit gleich vielen Nennungen folgen dann die Bereiche Seniorenbetreuung und Aktivierung sowie die Akteur/innengruppe der Berater/innen und Dienstleister/innen.

Die Akteur/innengruppe Pflorgeteam wurde von 19 Personen (n=35) als wichtig erachtet, wobei das gesamte Skalenniveau von zwei bis fünf genutzt wurde. Es ist zu vermuten, dass jene Personen die noch keine Pflegeleistungen in Anspruch nehmen, darin zum Befragungszeitpunkt keine Wichtigkeit sahen. Jene Personen die aber Pflegeleistungen zukaufen, könnten eine hohe Wichtigkeit in dieser Akteur/innengruppe sehen.

Grundsätzlich wurden jene Akteur/innengruppen die für einen reibungslosen Tagesablauf mitverantwortlich sind (Akteur/innengruppen Organisation, Service und Reinigung sowie das Pfl-

geteam) bzw. den Gesundheitszustand überwachen (Akteur/innengruppe Arzt/Ärztin) als besonders wichtig eingestuft.

6.2 Zufriedenheit und Wichtigkeit der einzelnen Leistungsbereiche

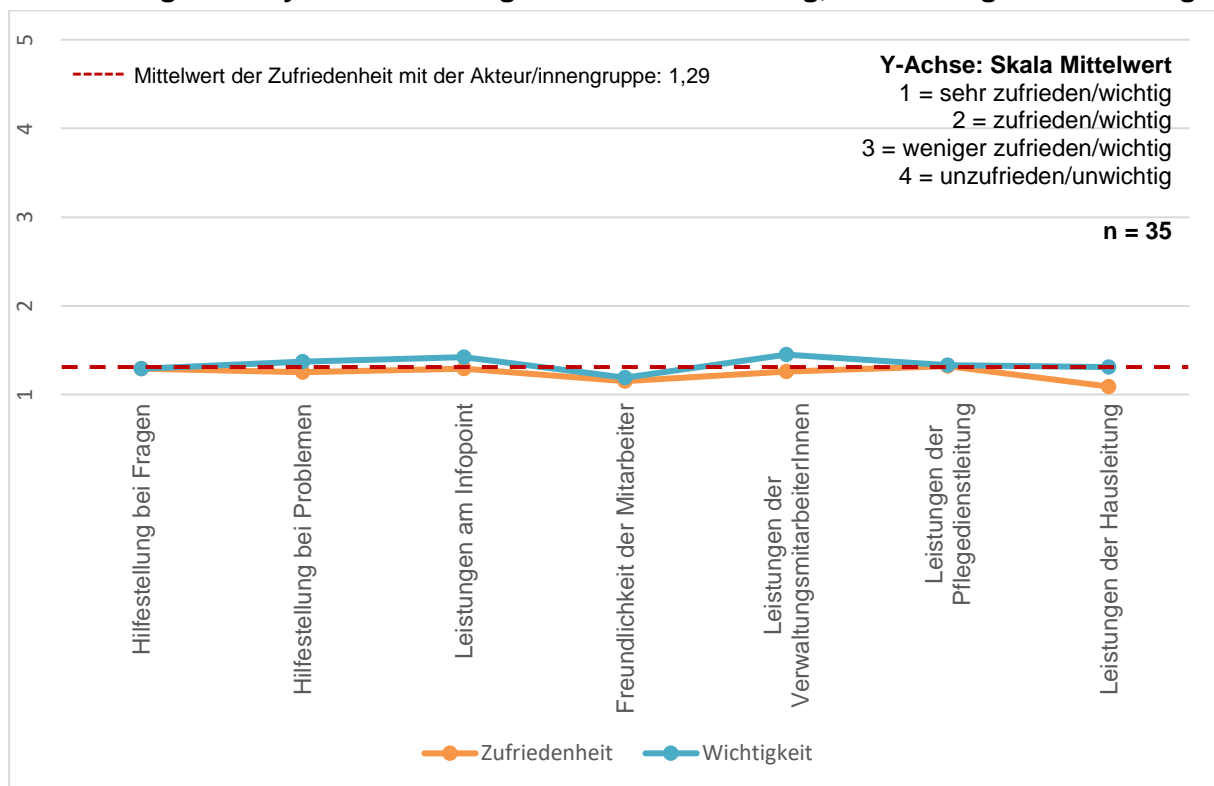
Frage zwei bis elf fragten die subjektive Zufriedenheit mit und Wichtigkeit von einzelnen Leistungsbereichen der relevanten Akteur/innengruppen bezogen auf die multiprofessionellen Akteur/innen in der Wohnform „betreubares Wohnen“ (vgl. Abb.1) ab. Die Auswertung erfolgte in diesem Bereich mittels Mehrfachliniendiagramm, was die Darstellung der jeweiligen Abweichungen zwischen Wichtigkeit (orange Linien) und Zufriedenheit (blaue Linien) ermöglicht.

6.2.1 Analyse der Leistungsbereiche Verwaltung, Haus-/Pflegedienstleitung

Die Auswertung der Frage zwei betrifft die Leistungsbereiche der Verwaltung sowie der Haus- und Pflegedienstleitung.

Frage 2: Denken Sie nun an Verwaltung, Haus- und Pflegedienstleitung. Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist. (1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Abbildung 5: Analyse der Leistungsbereiche Verwaltung, Haus-/Pflegedienstleitung



Quelle: eigene Darstellung

Die Auswertung zeigt, dass die Bewohner/innen (n=35) mit den Leistungen sehr zufrieden sind und die Zufriedenheit auf und teilweise sogar über den Werten der Wichtigkeit liegt. Der Mittelwert liegt bei der Zufriedenheit bei 1,24 und bei der Wichtigkeit bei 1,34. Die Frage nach der

allgemeinen Zufriedenheit mit der Akteur/innengruppe unabhängig von den genannten Leistungen wurde im Mittel mit 1,29 bewertet.

Die offene Frage „Was ich gerne noch sagen möchte...“ zeigte folgende Einträge:

Tabelle 5: Ergebnisse der offenen Frage zu Verwaltung, Haus-/Pflegedienstleitung

Keine Wohnung den Verwandten Angehörigen
Positiv bewerte ich die gegebene allgemeine Gestaltung im Haus, die sich auch in den kleinen Details äußert.
Was wird an Zeremonien und Information gemacht, wenn jemand verstirbt? Es wäre doch gut, wenn man davon erfahren würde z.B. durch Parte/Kerze...
Hausleitung: ausgezeichnete Problemlösungskompetenz; Pflegedienstleitung: sehr gutes Zusammenwirken mit Hausleitung; Infopoint: Infoweitergabe eher widerwillig, ungenau

Quelle: eigene Darstellung

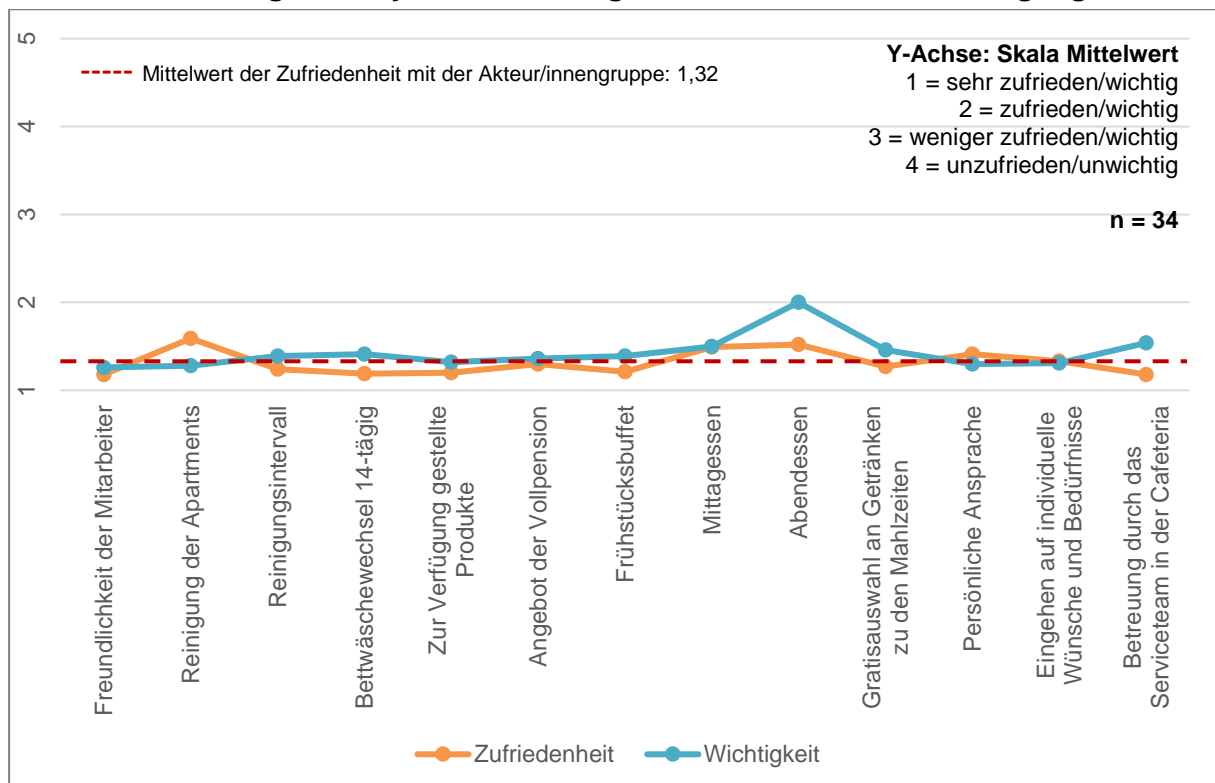
6.2.2 Analyse der Leistungsbereiche Service und Reinigung

Die Auswertung der Frage drei betrifft die Leistungsbereiche des Service und der Reinigung.

Frage 3: Denken Sie nun an das Service und die Reinigung. Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist.

(1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Abbildung 6: Analyse der Leistungsbereiche Service und Reinigung



Quelle: eigene Darstellung

Die Auswertung zeigt, dass die Bewohner/innen (n=34) mit den Leistungen der Akteur/innengruppe des Service und der Reinigung durchwegs sehr zufrieden sind. In den Bereichen Reinigung der Apartments (Mittelwert 1,28) und persönliche Ansprache (Mittelwert 1,30) liegen die Werte leicht hinter der beurteilten Wichtigkeit, dennoch auf einem sehr hohen Niveau.

Im Bereich der Wichtigkeit muss vor allem das Abendessen (Mittelwert 2) näher betrachtet werden. Ein Erklärung für die Abweichung könnten die Gewohnheiten der Bewohner/innen in diesem Bereich sein. Ein großer Teil der Bewohner/innen nimmt beim Frühstück bereits einen „Abendteller“ mit bzw. die Nachspeise oder Suppe vom Mittagessen. Dadurch könnte die Wichtigkeit in diesem Bereich nicht so hoch eingeschätzt werden.

Ein Großteil der Bereiche ist auch hier hinsichtlich der Zufriedenheit über der ermittelten Wichtigkeit. Der Mittelwert liegt bei der Zufriedenheit bei 1,32 und bei der Wichtigkeit bei 1,42. Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Akteur/innengruppe unabhängig von den genannten Leistungen wurde im Mittel ebenfalls mit 1,32 bewertet.

Die offene Frage „Was ich gerne noch sagen möchte...“ zeigte folgende Einträge:

Tabelle 6: Ergebnisse der offenen Frage zu Service und Reinigung

3x das selbe und 1x wegen Diät verboten
Vollkommen ausreichend
Bettwäschewechsel 4-wöchig bzw. 3-wöchig
möchte keine Selbstbedienung
Frühstück etwas später oder auch um 1/2 9 Uhr noch eine gute Auswahl
Frühstück bis 9:30h
Abendessen wird von mir kaum in Anspruch genommen; Reinigung: große Genauigkeit und Schnelligkeit feststellbar
Es ist alles sehr gut
Wie oft werden die Fenster gereinigt?

Quelle: eigene Darstellung

6.2.3 Analyse der Leistungsbereiche Pflegeleistungen

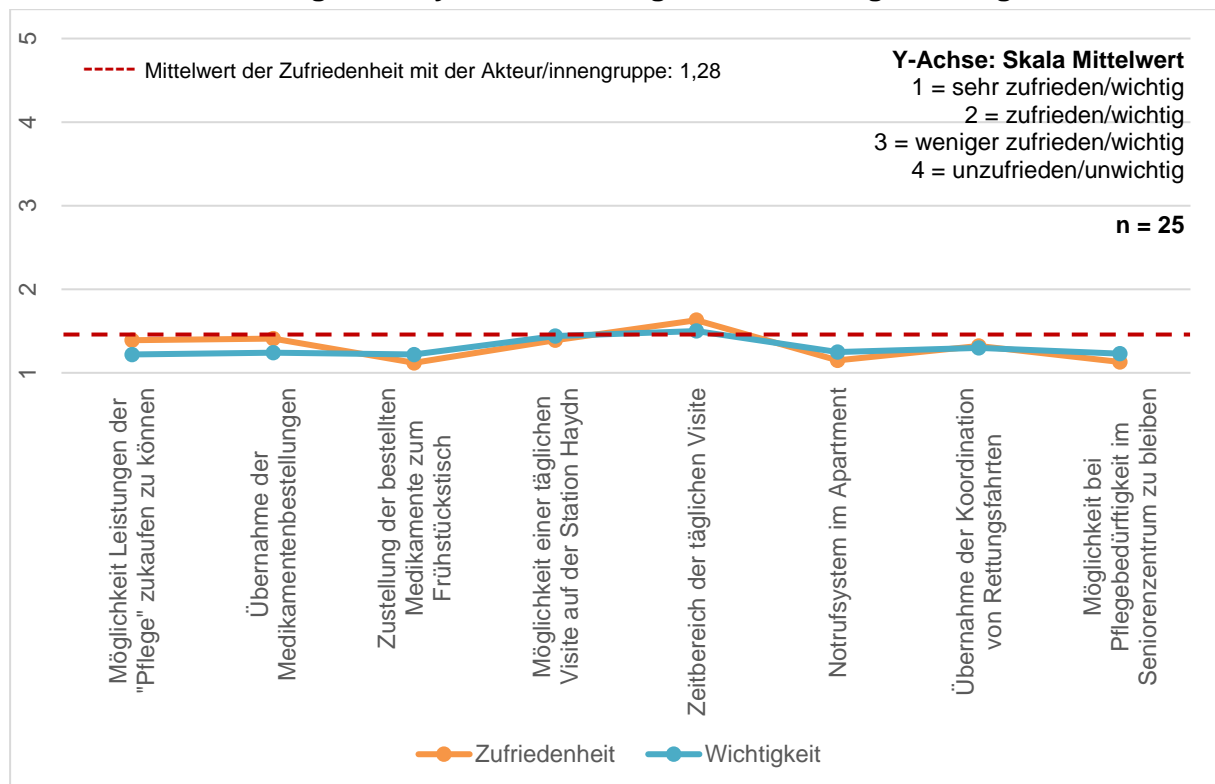
Die Auswertung der Frage vier betrifft die Leistungsbereiche der Pflegeleistungen.

Frage 4:

Denken Sie nun an die Pflegemitarbeiter/innen.

Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist. (1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Abbildung 7: Analyse der Leistungsbereiche Pflegeleistungen



Quelle: eigene Darstellung

Die Auswertung zeigt, dass nur ein Teil der Bewohner/innen (n=25) diesen Frageblock ausgefüllt hat. Dies dürfte darauf zurückzuführen sein, dass nicht alle Leistungen aus diesem Bereich zukaufen (vgl. Tab. 7, Ergebnisse der offenen Frage zu Pflegeleistungen).

Der Mittelwert liegt bei der Zufriedenheit bei 1,32 und bei der Wichtigkeit bei 1,30. Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Akteur/innengruppe unabhängig von den genannten Leistungen wurde im Mittel mit 1,28 bewertet.

Insgesamt ist die Bewertung auch für diese Akteur/innengruppe sehr positiv, der Mittelwert der Gesamtzufriedenheit liegt sogar leicht über dem der Bewertungen der Einzelleistungen. Die Wichtigkeit wird in fast allen Leistungspunkten höher als die tatsächliche allgemeine Zufriedenheit definiert.

Die offene Frage „Was ich gerne noch sagen möchte...“ zeigte folgende Einträge:

Tabelle 7: Ergebnisse der offenen Frage zu Pflegeleistungen

Sehr (unterstrichen) zufrieden
Habe "Pflege" bisher noch nicht in Anspruch genommen. (3 Mal genannt)
Ich war noch kein Pflegefall, daher kann ich nicht urteilen.
Soweit ich es beurteilen kann (brauche es noch nicht)
Professioneller freundlicher Umgang ist ausbaufähig; als mündige Patientin/Bewohnerin entscheide ich selbst wann ich welche Informationen an die Station weitergebe

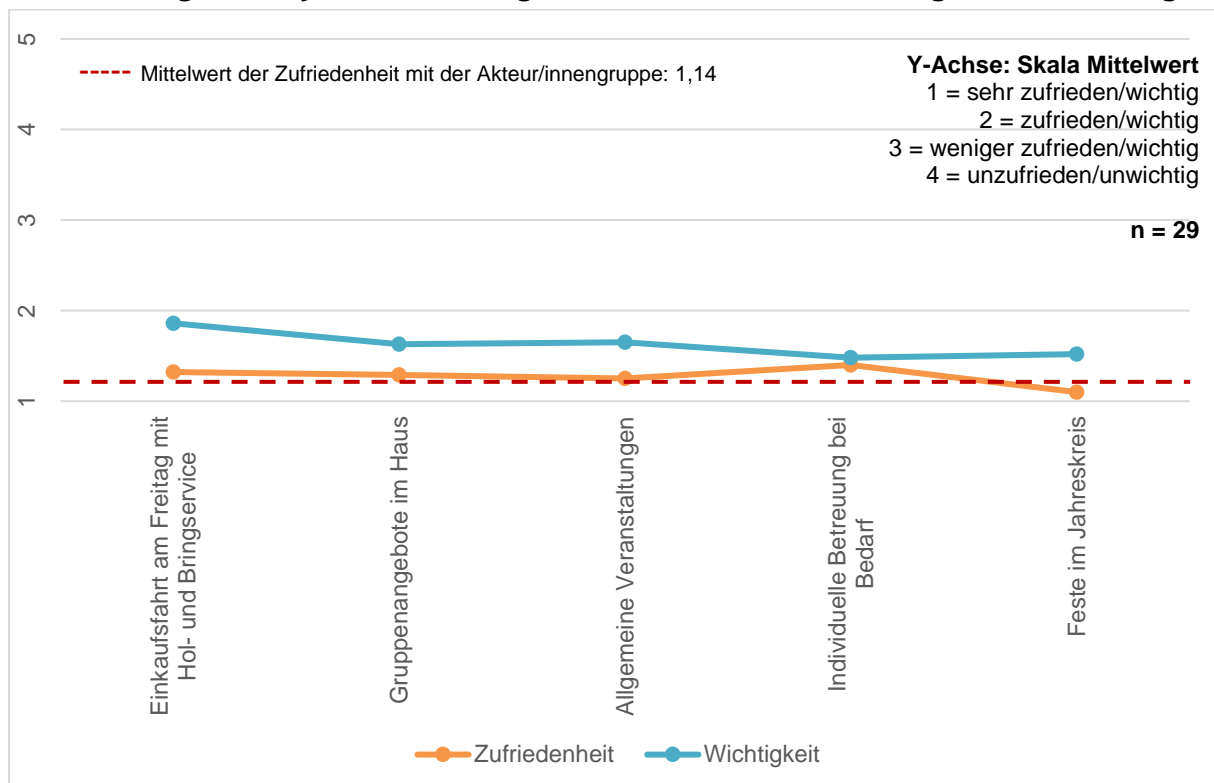
Quelle: eigene Darstellung

6.2.4 Analyse der Leistungsbereiche Seniorenbetreuung und Aktivierung

Die Auswertung der Frage fünf betrifft die Leistungsbereiche der Seniorenbetreuung und Aktivierung.

Frage 5: Denken Sie nun an die Seniorenbetreuung und Aktivierung. Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist. (1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Abbildung 8: Analyse der Leistungsbereiche Seniorenbetreuung und Aktivierung



Quelle: eigene Darstellung

Die Auswertung zeigt, dass die Bewohner/innen (n=29) mit den Leistungen in allen Bereichen zufriedener sind als es ihnen wichtig wäre. Der Mittelwert liegt bei der Zufriedenheit bei 1,27 und bei der Wichtigkeit bei 1,63. Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Akteur/innengruppe unabhängig von den genannten Leistungen wurde im Mittel mit 1,14 bewertet.

Die Skalen wurden sowohl bei den Fragen nach der Zufriedenheit, als auch bei der Wichtigkeit voll ausgeschöpft. Es zeigt sich somit, dass die Nutzung der Angebote sehr unterschiedlich zu sein scheint und damit einhergehend auch die subjektiv empfundene Notwendigkeit. Insgesamt haben 6 Personen diese Frage nicht beantwortet. Diese Personen scheinen bei sich keinen Bedarf für den Bereich Seniorenbetreuung und Aktivierung zu sehen.

Die offene Frage „Was ich gerne noch sagen möchte...“ zeigte folgende Einträge:

Tabelle 8: Ergebnisse der offenen Frage zu Seniorenbetreuung und Aktivierung

Sehr (unterstrichen) zufrieden
Die wöchentliche Einkaufsfahrt finde ich ein tolles Angebot.
Noch nicht genutzt
Die Möglichkeit der Auswahl ist aus persönlichen (gesundheitlichen) Gründen sehr wichtig
Zu viele Angebote
Angebot ist erfreulich, vielfältig, ausreichend; die Verantwortliche äußerst kompetent
Könnte nicht besser sein

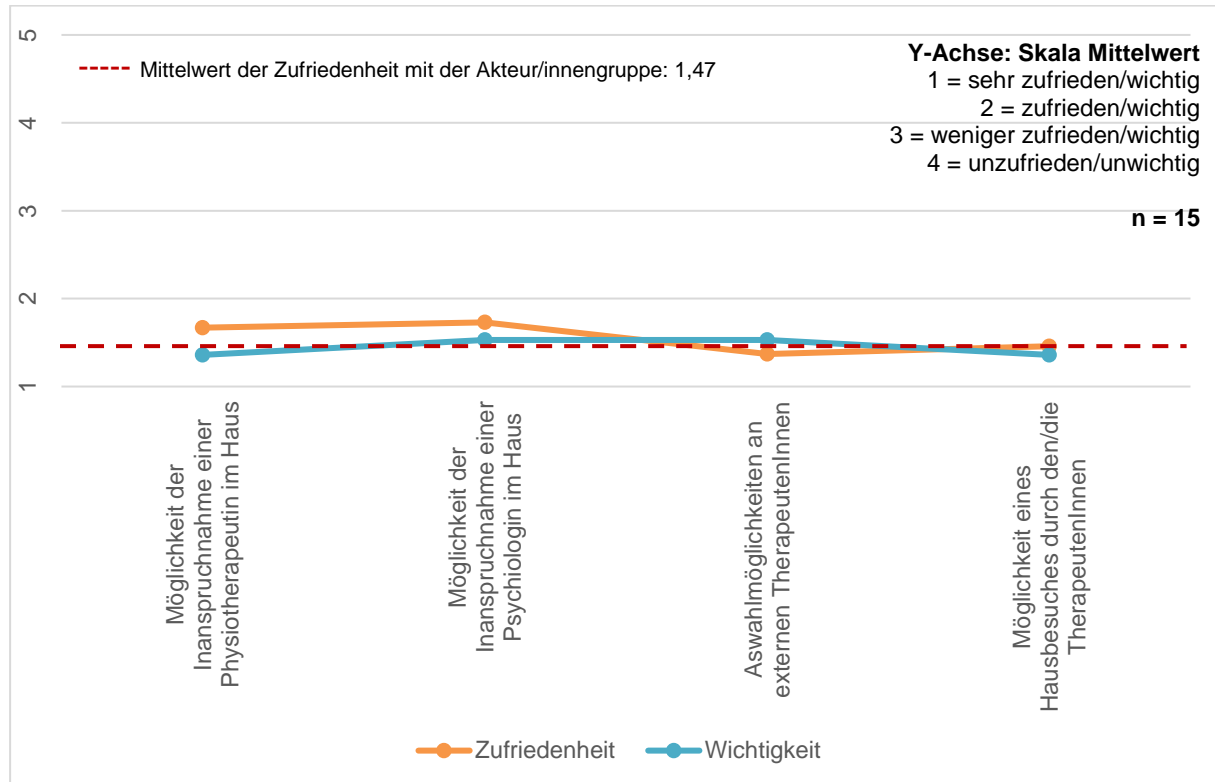
Quelle: eigene Darstellung

6.2.5 Analyse der Leistungsbereiche externe Therapeuten/innen

Die Auswertung der Frage sechs betrifft die Leistungsbereiche externen Therapeuten/innen.

Frage 6: Denken Sie nun an unsere externen Therapeuten/innen. Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist. (1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Abbildung 9: Analyse der Leistungsbereiche externe Therapeuten/innen



Quelle: eigene Darstellung

Die Auswertung zeigt bei der Frage nach der Möglichkeit der Inanspruchnahme einer Physiotherapie bzw. psychologischen Beratung im Haus, dass die Wichtigkeit höher als die Zufriedenheit bewertet wird. Das kann einerseits daraus resultieren, dass diese Leistungen voll oder teilweise privat zu bezahlen sind und damit der Zugang für jene/n Bewohner/in nicht im gewünschten Umfang möglich ist. Andererseits wäre auch denkbar, dass andere gewünschte externe Therapeuten/innen einen schweren Zugang haben. Sehr oft hat der/die Wunschtherapeut/in nicht die Möglichkeit einen Hausbesuch durchzuführen. Der Transport dorthin kann dann nur mittels Taxidienst abgewickelt werden, was zu einer enormen Kostensteigerung führen würde und dann oftmals abgelehnt wird.

Die Anzahl der Bewohner/innen, die diese Kategorie bewertet haben (n=15) ist sehr gering. Auf Grund der zusätzlichen Kommentare bei der offenen Abschlussfrage (vgl. Tab. 9, Ergeb-

nisse der offenen Frage zu externen Therapeuten/innen) kann das darauf zurückgeführt werden, dass die Inanspruchnahme unter den Bewohner/innen diesbezüglich sehr gering ist, bzw. erst bei Bedarf relevant wird.

Der Mittelwert liegt bei der Zufriedenheit bei 1,56 und bei der Wichtigkeit bei 1,45. Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Akteur/innengruppe unabhängig von den genannten Leistungen wurde im Mittel mit 1,47 bewertet.

Die offene Frage „Was ich gerne noch sagen möchte...“ zeigte folgende Einträge:

Tabelle 9: Ergebnisse der offenen Frage zu externen Therapeuten/innen

Habe ich noch nicht in Anspruch genommen (9 Mal genannt)

Seit 10 Jahren habe ich eine persönliche Therapeutin für Akupunktur. Diesbezügliche Angebote sind sicher auch gefragt.

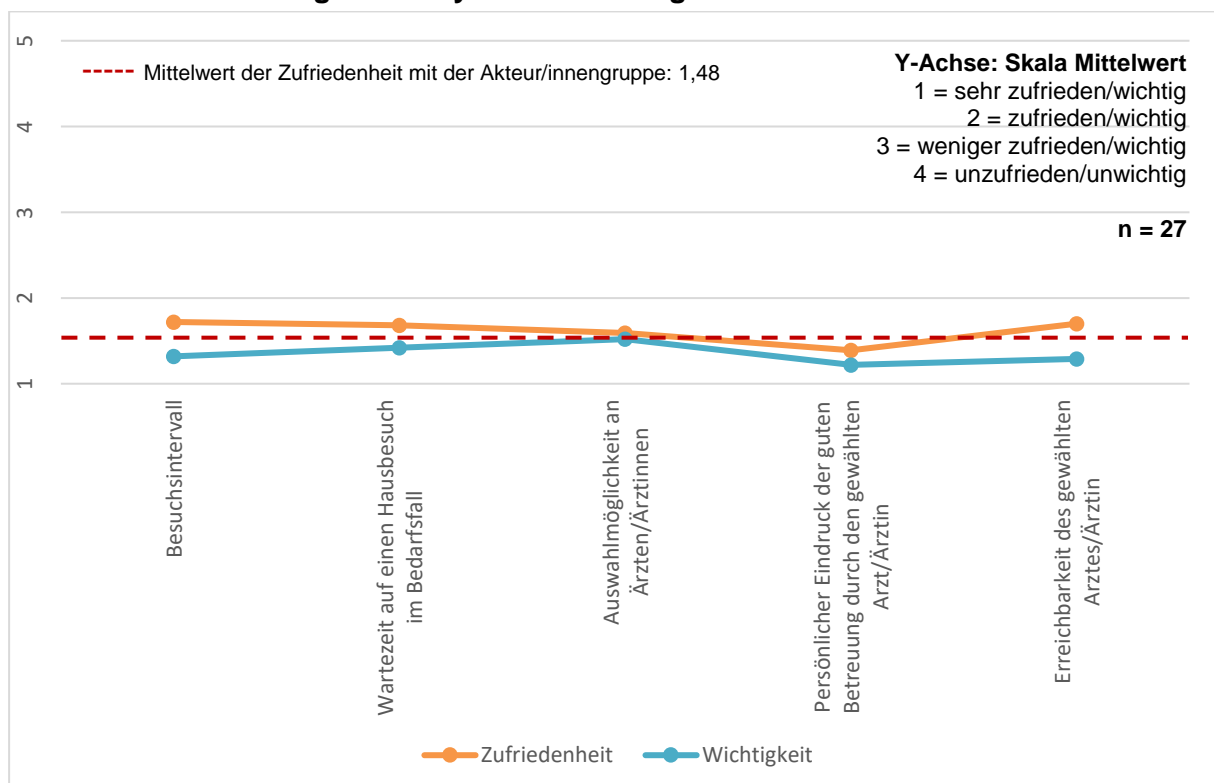
Quelle: eigene Darstellung

6.2.6 Analyse der Leistungsbereiche Hausarzt/ärztin

Die Auswertung der Frage sieben betrifft die Leistungsbereiche des/der Hausarztes/ärztin.

Frage 7: Denken Sie nun an ihre/n Hausarzt/Hausärztin. Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist. (1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Abbildung 10: Analyse der Leistungsbereiche Hausarzt/ärztin



Quelle: eigene Darstellung

Die Auswertung zeigt, dass die Wichtigkeit der Leistungen des/der Hausarzt/ärztin sehr wichtig sind. Die Zufriedenheit ist in allen Leistungsbereichen ausgenommen der Auswahlmöglichkeit schlechter als die Wichtigkeit bewertet worden.

Das Besuchsintervall von einmal pro Woche, scheint nicht ausreichend aus Sicht der Bewohner/innen zu sein. Eine andere Erklärung für diese Bewertung wäre die organisatorische Abwicklung einer gewünschten Visite. Der/die Bewohner/in muss die Visite am Stützpunkt eintragen lassen, nur dann besucht sie die Ärztin/der Arzt auch. Möglicherweise vergessen einige Bewohner/innen darauf sich rechtzeitig eintragen zu lassen und erhalten dadurch nicht im gewünschten Intervall Visitenbesuche.

Die Wartezeit auf einen Hausbesuch im Bedarfsfall liegt auch hinter der Wichtigkeit. Diese Bewertung könnte darauf zurückzuführen sein, dass alle Hausärzte/innen eigene Ordinationen führen und außerhalb der Ordinationszeiten die Visiten im Seniorenzentrum durchführen. Dadurch kommt es sicherlich zu längeren Wartezeiten bzw. kann ein möglicher Visitenbedarf, der am Vormittag auftritt oftmals erst am Nachmittag bzw. Abend durchgeführt werden. Auch bei der Erreichbarkeit liegt die Zufriedenheit hinter der Wichtigkeit.

Interessant ist, dass die Auswahl an Hausärzten/innen als ausreichend empfunden wird. Die freie Wahl von Ärztin/Arzt würde es den Bewohner/innen jederzeit erlauben einen Wechsel der Hausärztin/des Hausarztes vorzunehmen. Hier ist zu hinterfragen, ob dies (wenn Unzufriedenheit mit diversen Leistungen vorliegt) nicht gemacht wird, weil der Umstand nicht bekannt ist, oder ob die Unzufriedenheit nicht groß genug ist, dass ein Wechsel in Erwägung gezogen wird.

Der Mittelwert liegt bei der Zufriedenheit bei 1,62 und bei der Wichtigkeit bei 1,35. Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Akteur/innengruppe unabhängig von den genannten Leistungen wurde im Mittel mit 1,48 bewertet. Die allgemeine Zufriedenheit liegt damit sehr nahe an der Wichtigkeit und wäre eine Erklärung für den „Nicht-Wechsel“ des/der betreuenden Arztes/Ärztin.

Die offene Frage „Was ich gerne noch sagen möchte...“ zeigte folgende Einträge:

Tabelle 10: Ergebnisse der offenen Frage zu Hausarzt/ärztin

Keine Inanspruchnahme
Dr. xxx ist sehr kompetent, freundlich und empathisch
Hausarzt oft zu spät am Abend.
Wenig Eingehen auf geschilderte Beschwerden, eher unfreundlich; kein Gespräch mit Patienten, beschränkt sich auf schnelle Feststellungen gegenüber Patient; über den Kopf der Patienten hinweg.

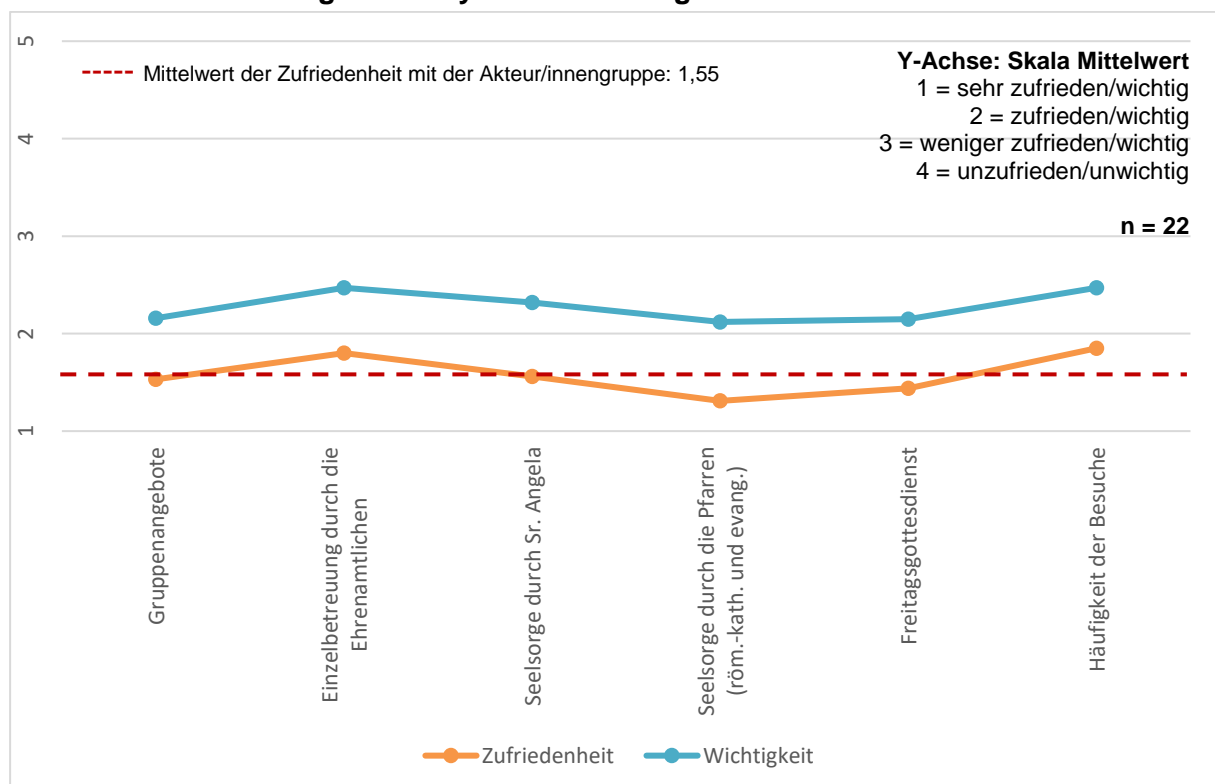
Quelle: eigene Darstellung

6.2.7 Analyse der Leistungsbereiche Ehrenamtliche

Die Auswertung der Frage acht betrifft die Leistungsbereiche der Ehrenamtlichen.

Frage 8: Denken Sie nun an unsere Ehrenamtlichen (Donnerstagsrunde, Frau xxx, Samstagsrunde mit xxx, etc). Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist. (1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Abbildung 11: Analyse der Leistungsbereiche Ehrenamtliche



Quelle: eigene Darstellung

Die Auswertung zeigt eine wesentlich höhere Zufriedenheit als Wichtigkeit an. Insgesamt haben 22 Bewohner/innen (n=22) diesen Bereich des Fragebogens ausgefüllt. Es ist auch auf Grund der offenen Kommentare (vgl. Tab. 11, Ergebnisse der offenen Frage zu Ehrenamtliche) anzunehmen, dass einige den Bereich ausgelassen haben, da sie die Leistungen dieser Akteur/innengruppe scheinbar nicht in Anspruch nehmen.

Kritisch zu hinterfragen wäre hier sicherlich, wie gut die Wichtigkeit in diesem Bereich überhaupt individuell eingeschätzt werden kann. Leistungen der Ehrenamtlichen fließen in viele Bereiche „ungesehen“ (wie z.B. setzen von Blumen, Hausschmuck erstellen, Begleitdienste, Besuchsdienste,...) ein. Würde man hier eine Veränderung anstreben, könnte sich dies möglicherweise auch negativ auf die Wahrnehmung betreffend anderer Bereiche auswirken. Der

Mittelwert liegt bei der Zufriedenheit bei 1,58 und bei der Wichtigkeit bei 2,28. Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Akteur/innengruppe unabhängig von den genannten Leistungen wurde im Mittel mit 1,55 bewertet.

Die offene Frage „Was ich gerne noch sagen möchte...“ zeigte folgende Einträge:

Tabelle 11: Ergebnisse der offenen Frage zu Ehrenamtliche

Keine Inanspruchnahme (3 Mal genannt)
xxx spricht sehr viel und laut. Ist für mich unangenehm.
Freitagsgottesdienst besuche ich gerne, wenn ein Pfarrer anwesend ist.
Die Einsatzfähigkeit ist zu beachten.
Soweit ich Interesse habe: 1
Sind bemüht und offen, zeigen Humor und Zuhörfähigkeit

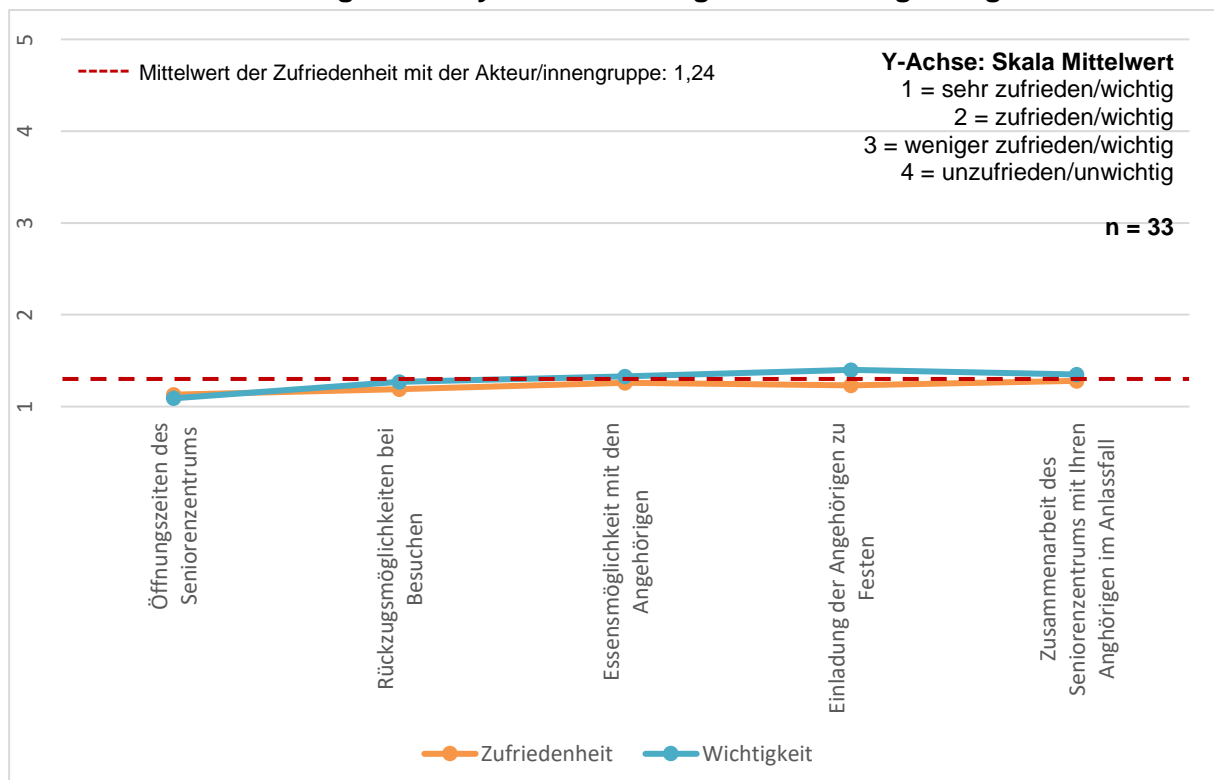
Quelle: eigene Darstellung

6.2.8 Analyse der Leistungsbereiche betreffend der Angehörigen

Die Auswertung der Frage neun betrifft die Leistungsbereiche der Angehörigen.

Frage 9: Denken Sie nun an Ihre Angehörigen. Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist. (1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Abbildung 12: Analyse der Leistungsbereiche Angehörige



Quelle: eigene Darstellung

Die Auswertung zeigt nahezu drei Linien übereinander, mit nur sehr geringen Abweichungen. Die punktuelle Zufriedenheit und Wichtigkeit mit den genannten Leistungen als auch die allgemeine Zufriedenheit zeigen in etwa die gleichen Wertebereiche. Der Mittelwert liegt bei der Zufriedenheit bei 1,22 und bei der Wichtigkeit bei 1,29. Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Akteur/innengruppe unabhängig von den genannten Leistungen im Mittel mit 1,24 bewertet.

Die offene Frage „Was ich gerne noch sagen möchte...“ zeigte folgende Einträge:

Tabelle 12: Ergebnisse der offenen Frage zu Angehörige

Ich finde, man könnte sich nach den Gegebenheiten richten.

Gesprächsbereitschaft, Erreichbarkeit lösungsorientiertes Handeln der Hausleitung und ihren Mitarbeitern/innen sind professionell hervorragend im Umgang mit Angehörigen.

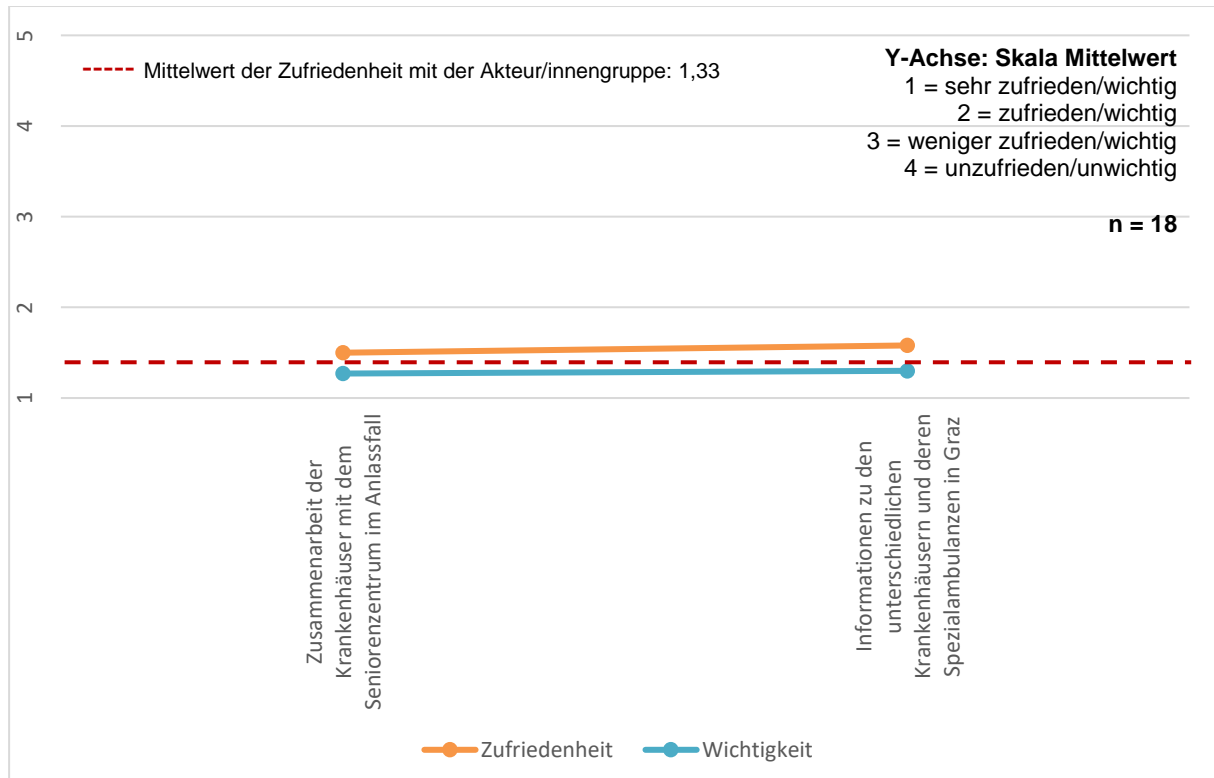
Quelle: eigene Darstellung

6.2.9 Analyse der Leistungsbereiche externe Krankenhäuser/Rehakliniken

Die Auswertung der Frage zehn betrifft die Leistungsbereiche externer Krankenhäuser (Reha).

Frage 10: Denken Sie nun an externe Krankenhäuser und Rehakliniken. Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist. (1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Abbildung 13: Analyse der Leistungsbereiche externe Krankenhäuser/Rehakliniken



Quelle: eigene Darstellung

Die Auswertung zeigt eine sehr hohe Einschätzung der Wichtigkeit und eine knapp dahinterliegende Zufriedenheit an. Insgesamt haben 18 Bewohner/innen (n=18) diesen Fragenblock beantwortet. Dies ist darauf zurückzuführen, dass viele noch keinen Krankenhaus- oder Rehaufenthalt seit dem Einzug ins „betreubare Wohnen“ hatten und daher keine diesbezüglichen Erfahrungswerte sammeln konnten.

Der Mittelwert liegt bei der Zufriedenheit bei 1,54 und bei der Wichtigkeit bei 1,29. Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Akteur/innengruppe unabhängig von den genannten Leistungen wurde im Mittel mit 1,33 bewertet.

Diese Akteur/innengruppe ist nur sehr wenig durch das Team des Seniorenzentrums beeinflussbar. Ein Anlassfall ist meistens eine akute Notsituation aus der heraus eine Überstellung ins Krankenhaus nötig wird. Hat man dies als Bewohner/in schon erlebt, werden hoch emotionale Erinnerungen bei der Fragestellung reflektiert. Hier eine klare Trennung der Leistungen des Seniorenzentrums und des Krankenhauses vorzunehmen, um dann eine entsprechende Bewertung daraus abzuleiten, dürfte sehr schwierig sein. Dennoch handelt es sich um eine/n Akteur/in innerhalb der relevanten Akteure/innen, die/der für eine multiprofessionellen Betreuungsform von besonderer Wichtigkeit ist. Die subjektive Wahrnehmung über diese Akteur/innengruppe durch die Bewohner/innen stellt eine Grundlage für die weiteren notwendigen Schritte zu einer bestmöglichen Integration ins multiprofessionelle Betreuungsteam dar.

Die offene Frage „Was ich gerne noch sagen möchte...“ zeigte folgende Einträge:

Tabelle 13: Ergebnisse der offenen Frage zu externe Krankenhäuser/Rehakliniken

Kein Anlassfall bisher (2 Mal genannt)
Im Anlassfall sind die Krankenhäuser bzw. Ambulanzen nicht an einer Zusammenarbeit interessiert
Nach stundenlangem Warten in der Ambulanz, sehr zufrieden
Mit externen Krankenhäusern gehe ich selbstbestimmt um und benötige noch keine spezielle Zusammenarbeit

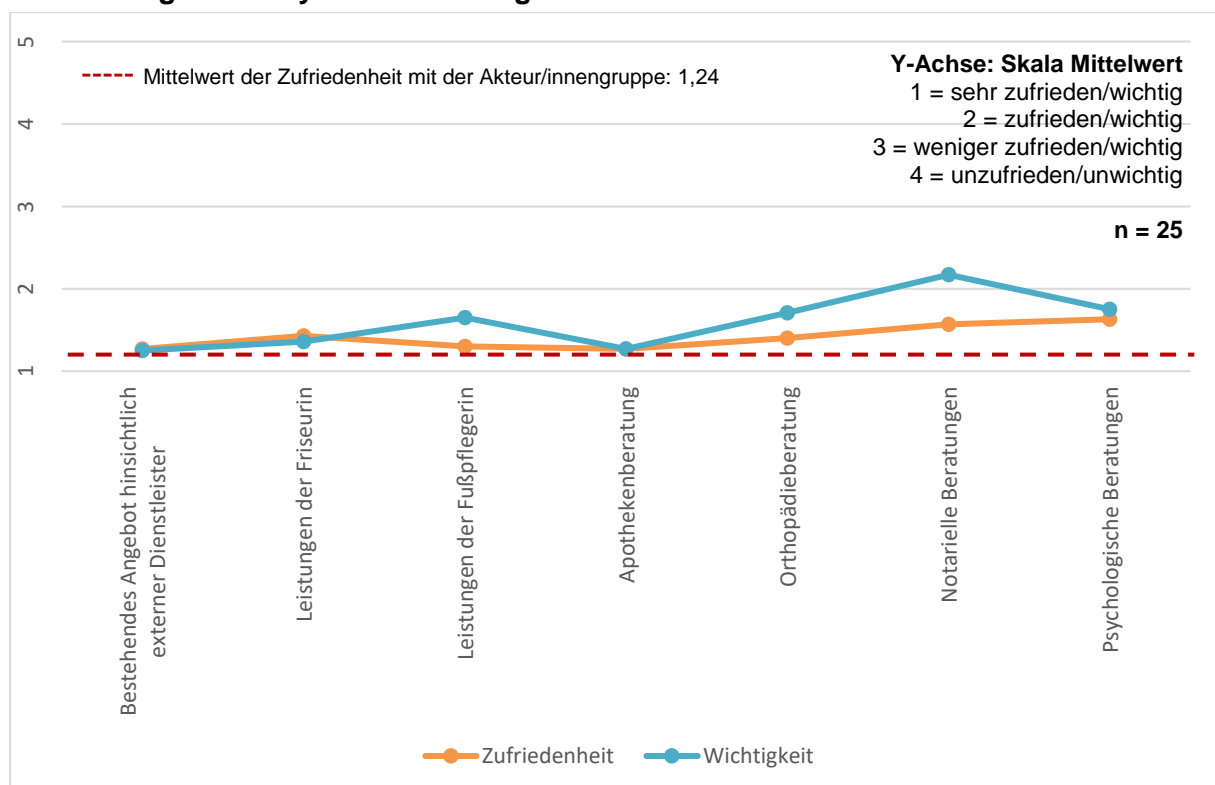
Quelle: eigene Darstellung

6.2.10 Analyse der Leistungsbereiche Berater/innen und Dienstleister/innen

Die Auswertung der Frage elf betrifft die Leistungsbereiche der Berater und Dienstleister.

Frage 11: Denken Sie nun an Berater/innen und Dienstleister/innen wie Friseurin, Fußpflegerin, Apotheke etc“. Bitte bewerten Sie jeweils wie Zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie Wichtig Ihnen diese insgesamt ist. (1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Abbildung 14: Analyse der Leistungsbereiche Berater/innen und Dienstleister/innen



Quelle: eigene Darstellung

Die Auswertung zeigt eine durchwegs niedriger bewertete Wichtigkeit als Zufriedenheit bei den einzelnen Leistungspunkten. Insgesamt 25 Bewohnern/innen haben diesen Teil der Befragung beantwortet. Die Wichtigkeit variiert sehr stark von Leistungspunkt zu Leistungspunkt und wird unterschiedlich stark empfunden. Die Skalen sind in allen Leistungspunkten sowohl bei der Wichtigkeit als auch bei der Zufriedenheit voll ausgenutzt worden (Bewertungen von eins bis vier wurden vorgenommen), was den Rückschluss zulässt, dass hier sehr individuelle Sichtweisen eingebracht werden.

Der Mittelwert liegt bei der Zufriedenheit bei 1,41 und bei der Wichtigkeit bei 1,59. Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit der Akteur/innengruppe unabhängig von den genannten Leistungen wurde im Mittel mit 1,24 bewertet, was in allen Punkten über der jeweiligen Einzelbewertung liegt.

Die offene Frage „Was ich gerne noch sagen möchte...“ zeigte folgende Einträge:

Tabelle 14: Ergebnisse der offenen Frage zu Berater/innen und Dienstleister/innen

Ich nehme nur die Leistungen der Fußpflegerin in Anspruch
Einiges war noch nicht notwendig
Noch nicht genutzt
Durch frühere Kontakte und persönliche Entscheidungen sind derzeit wenige der Dienstleistungsangebote gefragt
Orthopädieberatung, notarielle Beratung und psychologische Beratung: wusste nicht, dass es das gibt
Leistungen, die ich nicht beanspruche, kann ich nicht beurteilen

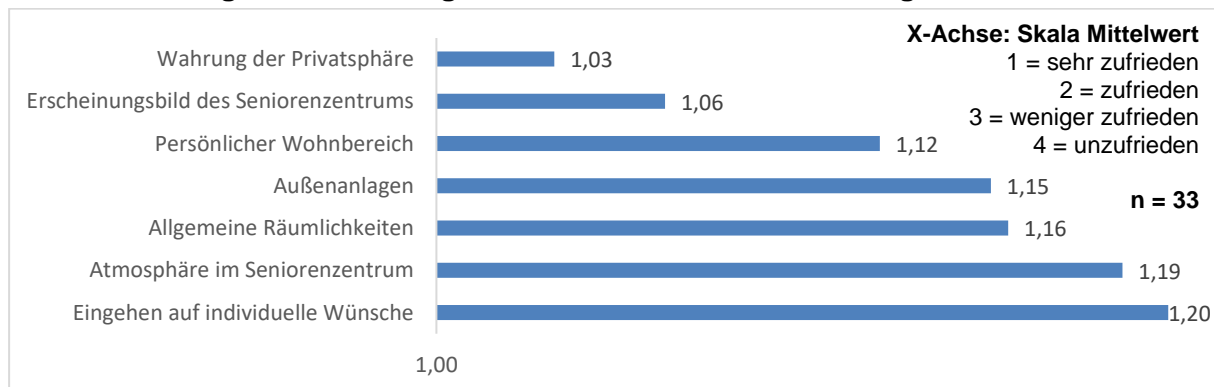
Quelle: eigene Darstellung

6.2.11 Analyse der Zufriedenheit mit den allgemeinen Bereichen

Die Auswertung der Frage zwölf betrifft die Bewertung der allgemeinen Zufriedenheit betreffend allgemeiner Punkte und die Gesamtzufriedenheit mit dem Seniorenzentrum.

Frage 12: Wir dürfen Ihnen noch ein paar allgemeine Fragen stellen. Bitte bewerten Sie jeweils wie Zufrieden Sie sind. (1=sehr zufrieden - 4=nicht zufrieden)

Abbildung 15: Darstellung der Zufriedenheit betreffend allgemeiner Punkte



Quelle: eigene Darstellung

Insgesamt haben 33 Bewohner/innen (n=33) diesen Fragenblock beantwortet. Die Zufriedenheit mit den allgemein abgefragten Bereichen ist sehr hoch (Wertebereich zwischen 1,03 und 1,20).

Besonders hervorzuheben ist die Wahrung der Privatsphäre (Mittelwert 1,03), was sicherlich auf die Wohnform (eigene Apartments) zurückzuführen ist.

Der Mittelwert der einzelnen Leistungsbereiche liegt in der Zufriedenheit bei 1,13.

Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit mit dem gesamten Seniorenzentrum wurde auch im Mittel mit 1,13 bewertet.

Die offene Frage „Was ich gerne noch sagen möchte...“ zeigte folgende Einträge:

Tabelle 15: Ergebnisse der offenen Frage zu „was ich gerne noch sagen möchte...“

Es sind wenig Besucherparkplätze.
Die Terrassen Sesseln sind nicht schön und nicht geeignet
Das Haus der Volkshilfe ist meiner Situation bestens angepasst. Ich bin hier zu Hause. Danke!
Ich fühle mich sehr wohl hier, bei Unklarheiten/Schwierigkeiten wurden immer mit eurer persönlichen xxx eine zeit- und situationsgerechte Lösung gefunden.
Umbenennung des Seniorenzentrums; Anregung: spätere Schließung des Haupttores am Abend (Eingang Cafeteria)
Es ist schön, dass es das Haus gibt
Danke

Quelle: eigene Darstellung

6.3 Analyse der Gesamtzufriedenheit über alle Akteur/innengruppen

Die Auswertung der Gesamtzufriedenheit über alle Akteur/innengruppen erfolgt über die jeweilige „Abschlussfrage“ bei den einzelnen Bereichen gekoppelt mit der Einstiegsfrage eins (vgl. Kap. 6.1, Wichtigkeit der einzelnen Akteur/innengruppen für die Bewohner/innen).

Teilbereich der Frage 2-11: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit...

(1=sehr zufrieden - 4=nicht zufrieden)

und

Frage 1: Viele Personengruppen sind um Ihr tägliches Wohl bemüht. Bitte wählen Sie aus den nachfolgenden Gruppen jene 5 aus, die Ihnen persönlich am Wichtigsten erscheinen.

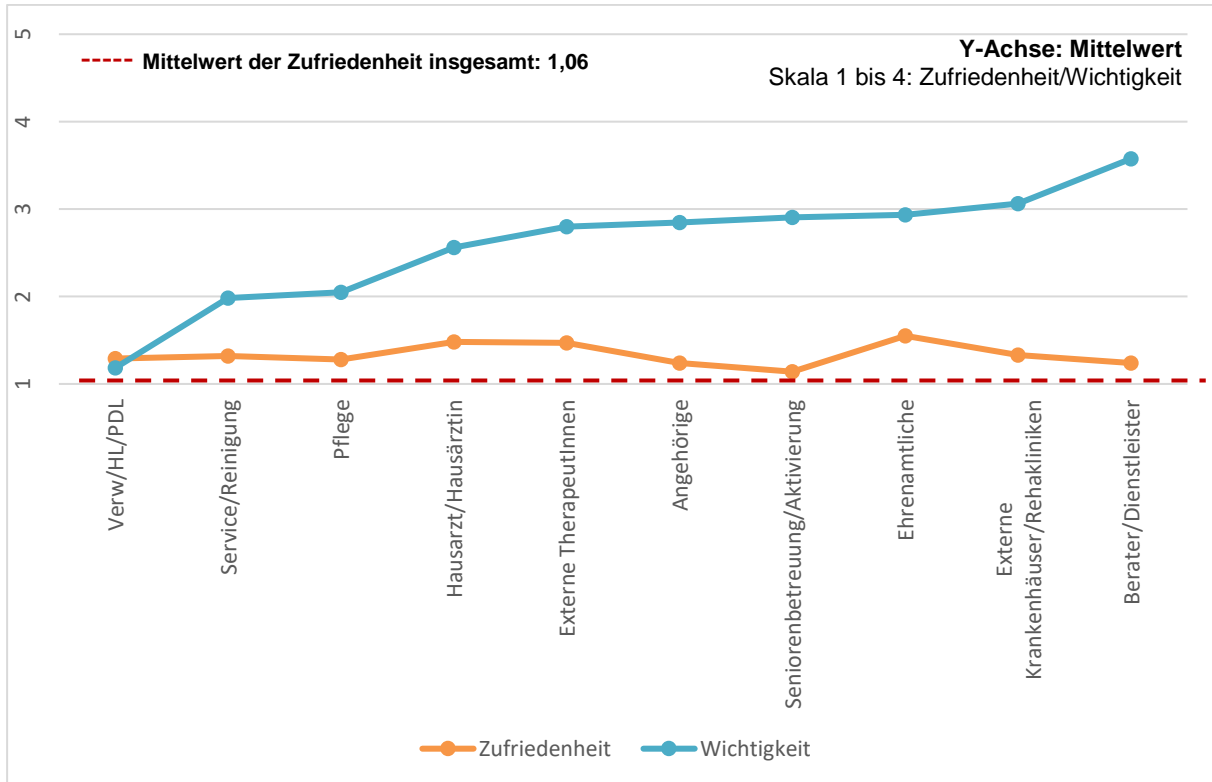
Bitte nummerieren Sie von 1 bis 5! (1 = am Wichtigsten)

Um die beiden Faktoren Zufriedenheit aus Frage zwei bis elf und Wichtigkeit aus Frage eins gemeinsam in einem Mehrfachliniendiagramm abbilden zu können, wurden die beiden unterschiedlichen Skalenformate auf ein gleiches Format gebracht.

Die Frage eins arbeitet mit einem Skalenranking von eins bis fünf. Es wurde hier für jeden Ergebniswert der reziproke Wert ermittelt und im entsprechenden Verhältnis von der Skalenbreite eins bis fünf auf die Skalenbreite eins bis vier gebracht. Die neuen Werte betreffend der Wichtigkeit der einzelnen Akteur/innengruppe können nun direkt mit der jeweilig empfundenen Zufriedenheit in Bezug gebracht werden.

Das Ergebnis dieser Analyse ist in der nachstehenden Grafik abgebildet. Die Sortierung der Werte (Akteur/innengruppe) erfolgt nach deren beurteilten Wichtigkeit seitens der Bewohner/innen.

Abbildung 16: Analyse der Zufriedenheit/Wichtigkeit der Akteur/innengruppen



Quelle: eigene Darstellung

Die Datenermittlung der Wichtigkeit basiert auf einer allgemeinen Einschätzung welche der Akteur/innengruppen die fünf wichtigsten seien. Mit dieser Analyse soll dargestellt werden, wie weit die „Erwartungshaltung“ (erste allgemeine Einschätzung) von der tatsächlichen Zufriedenheit der angebotenen Leistungen (Mittelwert der Zufriedenheitsbeurteilung der einzelnen Akteur/innengruppen) entfernt ist.

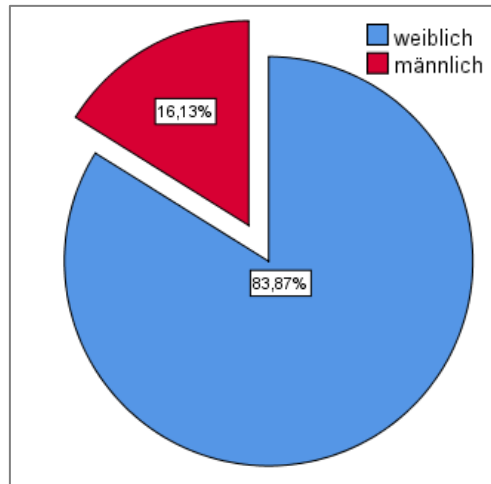
Die Analyse zeigt sehr klar, dass die Wichtigkeit (blaue Linie) bei fast allen Akteur/innengruppen wesentlich geringer bewertet wird als die Zufriedenheit (orange Linie) damit grundsätzlich ist. Eine Ausnahme bildet das Organisationsteam, wobei sich dieses in einem sehr eng beieinanderliegenden Wertebereich mit beiden Einschätzungen befindet. Die Streuung der beiden Punkte lässt somit keine sichere Interpretation zu, wodurch angenommen werden kann, dass die Zufriedenheit mit der Erwartungshaltung übereinstimmt.

Insgesamt wurde die Teilfrage zwölf nach der Gesamtzufriedenheit (rote Linie) von 33 Bewohner/innen (n=33) beantwortet. Der Mittelwert der Ergebnisse **beträgt 1,06**. Daraus ist abzuleiten, dass die Gesamtzufriedenheit der Bewohner/innen in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“ sehr hoch ist.

6.4 Analyse der demografischen Merkmale

Am Ende des Fragebogens wurde nach dem Geschlecht und der Wohndauer gefragt. Die Verteilung des Geschlechtes stellt sich wie folgt dar:

Abbildung 17: Analyse zum Merkmal Geschlecht

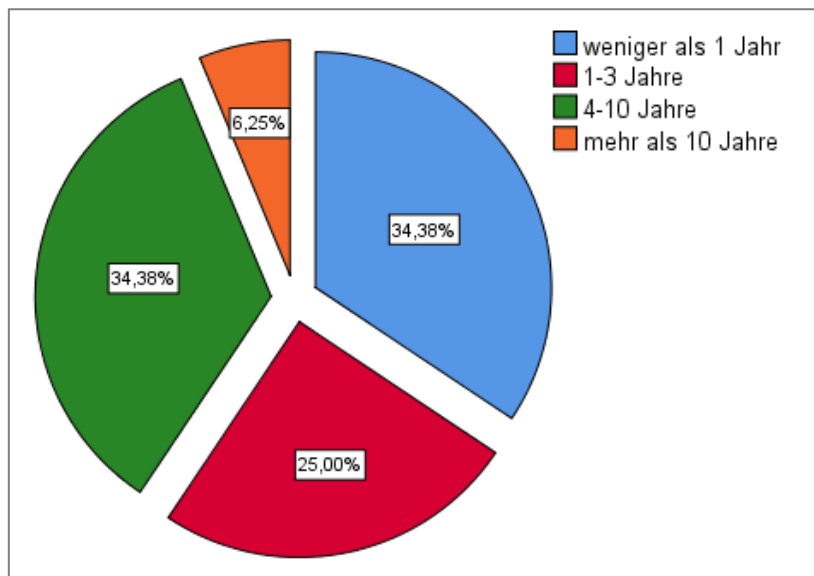


Quelle: eigene Darstellung

Der überwiegende Anteil der Bewohner/innen (n=35) sind weiblich (83,87% der Gesamtmenge). Der Anteil der männlichen Teilnehmer stellt 16,13% dar. Die Verteilung spiegelt die demografische Altersstruktur der vierten Generation und auch die Bewohner/innenstruktur wieder. Die tatsächliche prozentuelle Verteilung per 2.5.2019 im Seniorenzentrum beträgt 16,07% Männer (9 Männer) und 83,93% Frauen (47 Frauen) bei zu diesem Zeitpunkt 56 wohnhaften Personen (Volkshilfe, 2019d).

Hinsichtlich der Zugehörigkeit zu dieser Wohnform und der damit verbundenen Wohndauer derer die den Fragebogen retourniert haben, kann folgende Verteilung dargestellt werden:

Abbildung 18: Analyse zum Merkmal Wohnzeitraum



Quelle: eigene Darstellung

Weniger als ein Jahr sind 34,36% der Bewohner/innen im Seniorenzentrum wohnhaft. Fast gleich groß ist die Menge der Bewohner/innen die zwischen vier und zehn Jahren wohnhaft sind, nämlich 34,38%. Zwischen einem und drei Jahren wohnen 25% der Bewohner/innen im Seniorenzentrum und nur 6,25% sind mehr als zehn Jahre in dieser Wohnform.

Die tatsächliche Verteilung ist sehr ähnlich. Weniger als ein Jahr sind 33,93% der Bewohner/innen wohnhaft. Zwischen vier und zehn Jahren sind es 26,79% und zwischen einem und drei Jahren 30,36% der Bewohner/innen. Über zehn Jahre sind 8,93% der Bewohner/innen in dieser Wohnform (Volkshilfe, 2019d).

Das Wohnverhältnis wird fast ausschließlich durch einen Umzug in eine der vier Pflegestationen im Haus oder durch den Tod beendet. Rund 1/3 der Bewohner/innen kommen dadurch jährlich neu hinzu.

Diese ähnliche Verteilung zeigt, dass die Analyseergebnisse für die gesamte Bewohner/innenstruktur interpretiert werden kann.

6.5 Faktoren-Portfolioanalyse nach Wichtigkeit und Zufriedenheit

Die Portfolioanalyse zeigt die strategischen Positionen der einzelnen Akteur/innengruppe in einer Vier-Felder-Matrix. Die Y-Achse zeigt die Wichtigkeit der jeweiligen Akteur/innengruppe für die Bewohner/innen an (je höher der Wert, desto unwichtiger) und die X-Achse die Zufriedenheit (je höher der Wert, desto unzufriedener).

Die Einteilung der Felder erfolgt über den jeweiligen Mittelwert. Dieser errechnet sich bei der Wichtigkeit als auch bei der Zufriedenheit über alle Fragestellungen der Fragen eins bis elf. Daraus ergeben sich vier Felder in denen die jeweiligen Akteur/innengruppen entsprechend der jeweiligen Mittelwerte je Akteur/innengruppe hinsichtlich Wichtigkeit und Zufriedenheit dargestellt werden können.

Die nachstehende Tabelle gibt einen Überblick über die möglichen strategischen Ableitungen aus den einzelnen Portfoliofeldern:

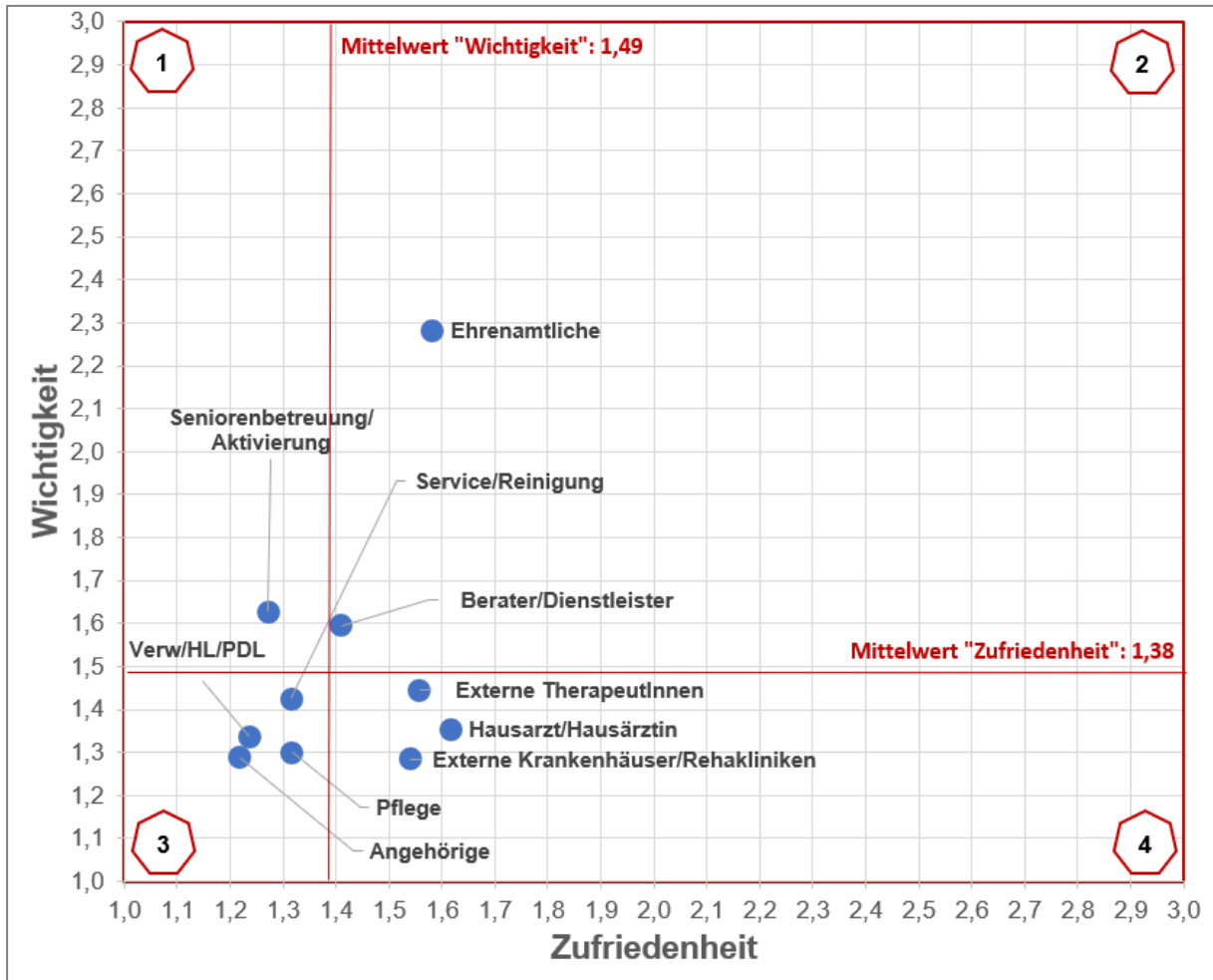
Tabelle 16: Strategische Ableitungen aus der Portfoliodarstellung

Feldnummer	Wichtigkeit	Zufriedenheit	Strategie
1	Niedrig	Hoch	Vorsicht vor übertriebenen Einsatz
2	Niedrig	Niedrig	Verbesserungen nicht dringlich
3	Hoch	Hoch	Weiter gute Arbeit leisten
4	Hoch	Niedrig	Anstrengungen verstärken

Quelle: angelehnt an Kotler & Bliemel (1999, S. 120)

Die nachstehende Grafik, die Faktoren-Portfolio-Analyse, veranschaulicht die einzelnen Akteur/innengruppen in den jeweiligen Matrixfeldern und stellt damit eine Grundlage für die möglichen weiteren strategischen Entscheidungen hinsichtlich der Implementierung der einzelnen Akteur/innengruppen in ein multiprofessionelles Betreuungskonzept dar.

Abbildung 19: Faktoren-Portfolio-Analyse



Quelle: eigene Darstellung

Die nachstehende Tabelle fasst die jeweiligen Akteur/innengruppen zusammen und zeigt die möglichen normativen Handlungsempfehlungen dazu auf:

Tabelle 17: Überblick zu den Portfolioergebnissen und Handlungsempfehlungen

Feld	Akteur/innengruppe	Handlungsempfehlung
1	Seniorenbetreuung, Aktivierung	Vorsicht vor übertriebenen Einsatz
2	Berater/innen und Dienstleister/innen Ehrenamtliche	Verbesserungen nicht dringlich
3	Angehörige Verwaltung, Haus- und Pflegedienstleitung Pflegeleistungen Service und Reinigung	Weiter gute Arbeit leisten
4	Externe Krankenhäuser/Rehakliniken Externe Therapeuten/innen Hausärzte/-ärztinnen	Anstrengungen verstärken

Quelle: eigene Darstellung

6.6 Zusammenfassung der Analyseergebnisse

Die Analyseergebnisse zeigen eine sehr gute Gesamtbewertung der Einrichtung betreffend der Wohnform des „betreubaren Wohnens“ durch die derzeitigen Bewohner/innen. Die Gesamtzufriedenheit mit einem Mittelwert von 1,06 lässt daher sehr wenig Spielraum für Verbesserungsvorschläge.

Die Ergebnisse der einzelnen Akteur/innengruppen und deren Leistungsbereiche zeigen auch durchgängig eine sehr hohe Zufriedenheit. In den meisten Fällen liegt die Zufriedenheit auch über der subjektiv empfundenen Wichtigkeit der Bewohner/innen.

Die Geschlechterverteilung spiegelt die demografische Altersstruktur der vierten Generation wieder, stimmt mit der tatsächlichen Verteilung im Seniorenzentrum überein und rund ein Drittel des Bewohner/innenstamms erneuert sich jährlich.

Viele Angebote und Akteure/innen werden sehr differenziert wahrgenommen und beansprucht, wodurch die Notwendigkeit einer individuell abgestimmten Betreuung (multiprofessionell) deutlich wird.

Der Rücklauf bezogen auf die einzelnen Frageblöcke (vgl. Tab.2, Rücklaufquoten pro Frageblock) zeigt, wie differenziert das bestehende Angebot genutzt wird. Alle Akteure/innen die für den täglichen Tagesablauf erforderlich sind, haben auch eine hohe Wichtigkeit bei den Bewohner/innen. Dazu zählt die Verwaltung, Haus- und Pflegedienstleitung, das Service und die Reinigung, die eigenen Angehörigen, die Ausgestaltung des Hauses, die Seniorenbetreuung und Aktivierung sowie der/die Hausarzt/ärztin. Alle anderen Bereiche, das betrifft die Pflegeleistungen, Berater/innen und Dienstleister/innen, Ehrenamtliche, externe Krankenhäuser und Rehakliniken sowie externe Therapeuten/innen, werden für die Bewohner/innen erst dann wichtig, wenn sie einen tatsächlichen Bedarf haben. Bis zu diesem Zeitpunkt ist es nur wichtig, dass es die Möglichkeit gibt und diese Akteure/innen vorhanden sind.

Die Analyse der ersten Frage zeigt die Wichtigkeit auch der „nicht genutzten Akteure/innen“ entsprechend auf. Die Pflegeleistungen werden dort bereits an dritter Stelle genannt (vgl. Abb. 3, Reihung der Akteur/innengruppen nach Wichtigkeit). Dies veranschaulicht die Wichtigkeit aller vorhandenen Akteure/innen unabhängig von ihrer tatsächlichen derzeitigen Nutzung durch die Bewohner/innen.

Von besonderer Wichtigkeit für diese Arbeit ist die Zusammenführung aller Ergebnisbausteine in die Faktoren-Portfolioanalyse und die daraus hervorgehende Abbildung der strategischen Felder. Die Analyse zeigt, dass die Angehörigen, die Verwaltung, Haus- und Pflegedienstleitung, die Pflegeleistungen sowie das Service und die Reinigung als besonders wichtig und zufriedenstellend empfunden werden. Die Seniorenbetreuung und Aktivierung ist nicht so

wichtig, wird aber als sehr positiv wahrgenommen und zeigt eine hohe Zufriedenheit. Die Berater/innen und Dienstleister/innen sowie Ehrenamtlichen könnten „sichtbarer“ in ihren Leistungen gemacht werden um eine entsprechende Zufriedenheit zu generieren. Die Gruppe der externen Krankenhäuser/Rehakliniken, Therapeuten/innen und Hausärzte/-ärztinnen bedarf einiger Korrekturmaßnahmen, um sie in eine höhere Zufriedenheitsebene zu bekommen.

Anhand dieser Ergebnisse können nun weitere Handlungsempfehlungen abgeleitet werden. Damit wird durch die quantitative Erhebung die Basis für ein entsprechendes Konzept zur Erreichung einer multiprofessionellen Betreuungsform geschaffen.

7 Ableitung eines multiprofessionellen Konzeptes für relevante Akteure/innen

Multiprofessionelle Konzepte stellen den/die Kunden/in in den Mittelpunkt und alle Akteure/innen auf eine Hierarchiestufe. Von besonderer Wichtigkeit ist dabei die Gleichwertigkeit aller Mitglieder (Bauer, 2018, S. 735). Abbildung 1 (vgl. Abb. 1, Multiprofessionelle Akteure/innen in der Wohnform „betreubares Wohnen“) stellt diese Anforderungen grafisch dar.

Um den hier zu Grunde gelegten Akteure/innen-Kreis zu einem multiprofessionellen Betreuungsteam zu machen, können aus den Analysen in Kapitel 6 entsprechende Maßnahmen abgeleitet und in weitere Folge im Unternehmen umgesetzt werden.

7.1 Ziele und Maßnahmen auf Grund der Akteur/innengruppenanalysen

Die Analysen der Akteur/innengruppen nach Wichtigkeit und Zufriedenheit hat ergeben, dass die jeweiligen Akteur/innengruppen zu unterschiedlichen Zeiten Wichtigkeit für den/die Bewohner/innen erlangen.

Aus diesem Grund ist es empfehlenswert, nicht nur auf jene Akteure/innen zu fokussieren, die in der Analyse die höchste Beachtung finden, sondern alle Akteure/innen gleichwertig zu betrachten und entsprechend miteinzubeziehen.

Um sich für die Wohnform des „betreubaren Wohnens“ zu entscheiden, ist es von großer Wichtigkeit bereits in der Informationsphase alle Leistungen aller Akteure/innen vorgestellt zu bekommen, um ein entsprechendes Gefühl der Sicherheit zu erhalten. Daher ist es sinnvoll, in den Prospekten des Hauses den Akteur/innenkreis abzubilden und anhand dessen die Leistungen zu erklären.

Hier ist besonders auf die Reihenfolge zu achten, die die Ergebnisse der Personenanalyse darstellen (vgl. Abb. 3, Reihung der Akteur/innengruppen nach Wichtigkeit), um die richtigen Leistungsbereiche fokussiert hervorzuheben.

Ziel: Informationsmaterial zielgruppenspezifisch und bedarfsorientiert aufbauen

Maßnahmen:

- Umgestaltung der bestehenden Prospekte durch Implementierung des Regelkreises als Bestandteil der Kommunikationsunterlagen
- Auflistung der Leistungen je Akteuer/in in klarer Sprache und strukturierter Form

Durch die Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen kann das Angebot zielgerichteter und klarer kommuniziert werden und die Eintrittsbarriere in diese Wohnform durch eine subjektive Erhöhung der Grundbedürfnisse „Sicherheit und Autonomie“ verringert werden.

7.2 Ziele und Maßnahmen auf Grund der Portfolioanalyse

Nachstehend werden die aus der Portfolioanalyse abzuleitenden Ziele und Maßnahmen überblicksmäßig dargestellt.

Akteure/innen: Berater/innen, Dienstleister/innen sowie Ehrenamtliche (Portfolio Feld 2)

Ziele: Berater/innen und Dienstleister/innen sowie Ehrenamtliche mehr in die Aktivitäten der Seniorenbetreuung miteinbeziehen, um diese beiden Bereiche von der Bewertung „weniger zufrieden“ in Richtung „zufrieden“ zu bekommen. Seniorenbetreuung tritt koordinierend für diese Akteure/innen auf.

Ziel im Portfolio: durch das Umsetzen der Maßnahmen von Feld 2 auf Feld 1

Maßnahmen:

- Leistungen der Berater/innen und Dienstleister/innen in Kurzvorträgen vorstellen um diese innerhalb der Organisation bekannter machen. Durch die Möglichkeit eines unverbindlichen Kennenlernens sinkt die Hemmschwelle und Eintrittsbarriere der Bewohner/innen (z.B. Vortrag zum Thema Erwachsenenschutzrecht durch die Bewohnervertretung, Vortrag zum Thema Testament durch einen Notar, Orthopädieberatung durch einen Orthopäden, Ernährungsvortrag durch eine Diätologin und ähnliches)
Das Seniorenbetreuungsteam übernimmt für diese Maßnahmen die Koordination.
- Ehrenamtliche schulen und immer wieder stundenweise durch die Seniorenbetreuung begleiten lassen. Aufwertung der Ehrenamtsleistungen durch entsprechende Kommunikation.

Akteure/innen: Externe Krankenhäuser/Rehakliniken, Externe Therapeuten/innen und Hausärzte/-ärztinnen (Portfolio Feld 4)

Ziel: Steigerung der subjektiven Zufriedenheit bei den Bewohner/innen.

Ziel im Portfolio: durch das Umsetzen der Maßnahmen von Feld 4 auf Feld 3

Maßnahmen:

- Auf Grund der Nichtbeeinflussbarkeit der Leistungen der hier betroffenen Akteure/innen, ist es wichtig, die Leistungen des Seniorenzentrums ganz klar gegenüber den Leistungen der genannten Akteure/innen abzugrenzen.
- Hinsichtlich der erforderlichen Gleichwertigkeit aller Mitglieder in einer multiprofessionellen Betreuungsform ist es notwendig, die Schnittstellen dennoch so klein wie möglich zu halten. Daher die Erstellung einer Notfallkarte, die alle Ansprechpartner/innen

und Telefonnummern sowie grundsätzliche Informationen zur Wohnform für die jeweiligen Akteure/innen enthält → Erleichterung der Kommunikationswege

Akteure/innen: betrifft alle Akteure/innen

Ziel: Klare Abgrenzung der einzelnen Leistungen schaffen und diese definieren

Ziel im Portfolio: Akteure/innen von Feld 1 halten, von Feld 2 in Richtung Feld 1, von Feld 3 halten und von Feld 4 in Richtung Feld 3 bringen.

Maßnahmen:

Um die Leistungen der einzelnen Akteure/innen klar darstellen zu können und voneinander abzugrenzen, ist es wichtig, den Bewohner/innen einen Leitfaden darüber zu geben.

1. Erstellung eines schriftlichen gedruckten Hausfolders, der in jedem Apartment aufliegt
2. Vorstellung aller internen und externen Akteure/innen
3. Vorstellung der jeweiligen Leistungen je Akteur/in. Dieser Leistungskatalog sollte punktuell sehr detailliert und genau ausgestaltet sein.

Neue und auch bestehende Bewohner/innen haben zu unterschiedlichsten Zeiten Bedarf an den einzelnen Akteuren/innen. Wenn jemand beim Einzug noch keine Pflegeleistung in Anspruch nehmen muss, kann sich das im Laufe der Zeit ändern. Ist der Bedarf dann zu einem Zeitpunkt relevant, sollte die Information dazu einfach und schnell verfügbar sein. Dadurch kann das Gefühl der Sicherheit gestärkt werden. Dieses trägt wiederum zur allgemeinen Zufriedenheit bei.

4. Klare Abgrenzung der Leistungen, die das Seniorenzentrum nicht beeinflussen kann durch entsprechende Information. Als Beispiel seien hier Rettungsfahrten genannt. Diese können vom Organisationsteam für die Bewohner/innen bestellt werden, für die Pünktlichkeit oder Unpünktlichkeit liegt die Verantwortung jedoch extern. Hausärzte/innen können vermittelt werden, die Art des Umgangs mit den Bewohner/in bleibt jedoch eine direkte Beziehung zwischen Bewohner/in und Arzt/Ärztin. Es kann jedoch klar auf die freie Arztwahl hingewiesen werden und beim Wunsch nach einem Arzt/Ärztinnenwechsel Hilfestellung angeboten werden.

7.3 Maßnahmen zum Regelkreis der multiprofessionellen Betreuung

Um den Regelkreis der multiprofessionellen Betreuung anstoßen zu können, ist zu Beginn ein Assessment mit dem/der jeweiligen Bewohner/in notwendig, um in weiterer Folge die Zufriedenheit und damit verbunden die Lebensqualität steigern zu können.

Durch die Umsetzung der Maßnahmen aus Kapitel 7.1. (Ziele und Maßnahmen auf Grund der Portfolioanalyse) haben die Bewohner/innen eine Vorstellung von den unterschiedlichen Akteuren/innen innerhalb des Seniorenzentrums. Darauf aufbauend kann daher ein entsprechendes regelmäßiges Assessment durchgeführt werden. Dabei werden die Wünsche, aber auch mögliche erforderliche Ressourcen die aus Sicht des Seniorenzentrum notwendig sind, erhoben.

Erhebungsraster

Für das Assessment sollte ein eigener Erhebungsraster erstellt werden, der alle Akteure/innen auflistet und deren Leistungsbereiche abbildet sowie ausreichend Platz für Notizen lässt. Dadurch kann ein teilweise standardisiertes Assessment mit den Bewohner/innen durchgeführt werden, wobei bei jeder Assessmentstufe der gleiche Erhebungsraster Anwendung finden sollte. Dadurch ist es für die Bewohner/in und auch für die durchführende Person des Assessments angenehmer, da die Fragestellungen ab dem zweiten Assessment schon bekannt sind.

Assessment 1: Beim Einzug

Das Assessment beim Einzug sollte als Stufenassessment durchgeführt werden, um eine Überforderung der Bewohner/in und deren Angehörigen zu vermeiden.

1. Haus- und Pflegedienstleitung

Beim Informationsgespräch werden sämtliche gesundheitsrelevanten Daten ermittelt, sowie der genauere Grund des Einzugswunsches und im Assessmentraster vermerkt.

2. Verwaltung

Beim Einzug wird der Assessmentraster weiter bearbeitet, neue Informationen bzw. Interessen, die bekundet werden, werden eingetragen.

3. Pflegeteam

Bei der pflegerischen Aufnahme werden alle diesbezüglichen Informationen gesammelt und auch externe gewünschte Leistungen wie Therapeuten/innen abgefragt und vorgestellt. Die Arzt-/Ärztinnenwahl wird besprochen, eventuell gewünschte Pflegeleistungen aufgenommen oder auch andere Wünsche notiert.

4. Seniorenbetreuung und Aktivierung

Innerhalb der ersten Woche(n) nach Einzug wird im Zuge einer Einzelbetreuung das gesamte Programm und alle Möglichkeiten im Seniorenzentrum vorgestellt und weitere Wünsche aufgenommen.

5. Haus- und Pflegedienstleitung

Abschließend erhalten die Haus- und Pflegedienstleitung das Erhebungsprotokoll und leiten daraus einen ersten Bedarf ab. In einem persönlichen Einzelgespräch mit dem/der Bewohner/in innerhalb des ersten Monats nach Einzug, wird der genaue Bedarf auf Grund der Erhebung besprochen, Fehlendes ergänzt und eventuelle weitere Wünsche aufgenommen und besprochen.

Danach werden die erforderlichen Akteure/innen informiert und die Ressourcen zur Umsetzung geplant.

Assessment 2: Laufendes Assessment

- Zeitintervall: alle 7 Monate
- Assessmentdurchführende/r: Seniorenbetreuung
- Ablauf: Einzelgespräch im Apartment oder im Büro der Seniorenbetreuung
- Koordination der Ressourcen: wenn erforderlich Haus- und Pflegedienstleitung, kleine Umsetzungen direkt über die einzelnen Teams über die Schnittstellenbesprechungen

Assessment 3: Anlassbezogenes Assessment

- Zeitintervall: im Anlassfall
- Assessmentdurchführende/r: betroffene/r interne/r Akteur/in, bei sensiblen Themen Haus- und/oder Pflegedienstleitung
- Ablauf: Einzelgespräch im Apartment oder an einem Wunschort
- Koordination der Ressourcen: wenn erforderlich Haus- und Pflegedienstleitung, kleine Umsetzungen direkt über die einzelnen Teams über die Schnittstellenbesprechungen

8 Diskussion und Beantwortung der Forschungsfrage

Um ein „multiprofessionelles Betreuungskonzept“ für das ausgewählte Unternehmen in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“ im Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit erstellen zu können, war es notwendig die aus der Literatur gewonnenen Erkenntnisse entsprechend einfließen zu lassen.

Die in der Theorie aufgezeigten Anforderungen nach Selbstbestimmtheit und Eigenständigkeit gekoppelt mit hoher Sicherheit im Anlassfall (Przyklenk, 1996, S. 105; Reindl & Kreuz, 2007, S. 96; Schöffler, 2006, S. 16f.; Sieck, 2008, S. 91f.; Weltzien, 2004, S. 17), konnten auch durch die Ergebnisse der Befragung bestätigt werden. Leistungen werden unterschiedlich in Anspruch genommen und Bereiche die noch nicht beansprucht werden, zeigen dennoch eine hohe Wichtigkeit für die Bewohner/innen, da sie im Anlassfall verfügbar sein sollen.

Das geforderte individuelle und maßgeschneiderte Dienstleistungsangebot bedingt eine entsprechend enge Zusammenarbeit mit allen Akteuren/innen (Gatterer, 2007b, S. 13). Die Ergebnisse der Befragung zeigten sehr deutlich, dass jede/r Bewohner/in ein höchst individuelles Leistungsportfolio in Anspruch nimmt und unterschiedlichste Anforderungen seitens der Bewohner/innen vorhanden sind. Um unterschiedliche Leistungsportfolios je Bewohner/in bedienen zu können, müssen systematische Prozesse zur Sicherstellung der diesbezüglichen gewünschten Ergebnisse im Unternehmen implementiert sein.

Der Regelkreis der multiprofessionellen Betreuung (vgl. Abb. 3) stellt diese geforderten und nötigen Unternehmensprozesse dar. In Kapitel 7.3., Maßnahmen zum Regelkreis der multiprofessionellen Betreuung, wurde durch die Beschreibung der drei vorgeschlagenen Assessmentarten gezeigt, wie der Transfer des theoretischen Konzeptes ins Unternehmen aussehen könnte.

Um der in der Literatur geforderten „engen Zusammenarbeit mit allen Akteure/innen“ (Gatterer, 2007b, S. 13) gerecht zu werden, musste in einem ersten Schritt eine Ist-Analyse hinsichtlich Wichtigkeit und Zufriedenheit durchgeführt werden. Diese Analyse basiert auf dem „Akteurskreis“ (vgl. Abb. 1) der alle relevanten Berufsgruppen auf eine Hierarchieebene stellt und den/die Bewohner/in in den Mittelpunkt der Betrachtung rückt. Die Ergebnisse der Analyse (vgl. Kap. 6) münden in der Faktoren-Portfolioanalyse (vgl. Kap. 6.5) und stellen damit die Basis für das abgeleitete multiprofessionelle Konzept (vgl. Kap. 7) dar.

In der Literatur werden multiprofessionellen Betreuungskonzepten, vor allem auch in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“, eine zunehmende Wichtigkeit zuerkannt, da diese Konzepte in der Lage sind, durch den Erhalt der eigenen Fähigkeiten die Lebensqualität für die Bewohner/innen zu steigern (Gatterer, 2007a, S. 125ff.; Otto, 2008, S. 45ff.). Das in dieser Bachelorarbeit vorliegende Konzept verfolgt diesen hohen Anspruch und kann damit die Eingangs gestellte Forschungsfrage, basierend auf den Ergebnissen der aktuellen Literatur, beantworten.

Zur besseren Übersicht werden die Forschungsfrage und deren Unterziele nachstehend noch einmal dargestellt und beantwortet.

„Wie kann eine multiprofessionelle Betreuung durch die relevanten Akteure/innen in der Wohnform „betreubares Wohnen“ im Seniorenzentrum der Volkshilfe Graz-Wetzelsdorf aussehen?“
„Hauptziel der Arbeit ist es, ein Implementierungskonzept für relevante Akteure/innen in der Wohnform „betreubares Wohnen“ im Seniorenzentrum der Volkshilfe Graz-Wetzelsdorf unter Berücksichtigung der dortigen Rahmenbedingungen darzustellen.“

Eine multiprofessionelle Betreuung im genannten Seniorenzentrum ist durch die vollständige Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahmen, welche von der Faktoren-Portfolioanalyse (vgl. Kap. 6.5) abgeleitet wurden, umsetzbar.

Dadurch wird die Wahrnehmung und Abgrenzung der einzelnen Leistungsbereiche der jeweiligen Akteure/innen verbessert. Dies wiederum ermöglicht die Einführung eines darauf aufbauenden standardisierten Bewohner/innen-Assessmentverfahrens. Dieses wird bei Einzug stufenweise, dann im Rhythmus von 7 Monaten oder auch anlassbezogen früher, mit allen Bewohner/innen des Seniorenzentrums durchgeführt (vgl. Kap. 7). Damit wird eine multiprofessionelle Betreuungsform der Bewohner/innen im Seniorenzentrum, unter Berücksichtigung der dortigen Rahmenbedingungen, möglich.

„Ein Unterziel der Arbeit ist es daher, die jeweiligen Anforderungen bzw. Erwartungen an die relevanten Akteure/innen aus Sicht der derzeitigen Bewohner/innen mittels quantitativer Befragung zu erheben.“

„Ein weiteres Unterziel der Arbeit ist es, die einzelnen Akteure/innen aus Sicht der derzeitigen Bewohner/innen hinsichtlich deren Wichtigkeit zu reihen.“

Die jeweiligen Anforderungen bzw. Erwartungen wurden mittels quantitativer Befragung und detaillierten Analysen über jede/n einzelne/n Akteur/in ermittelt. Kapitel 6 stellt die Ergebnisse grafisch dar. In Kapitel 6.3 wird die Gesamtzufriedenheit über alle Akteur/innengruppen beschrieben und in Abb. 16 (Analyse der Zufriedenheit/Wichtigkeit der Akteur/innengruppen) grafisch dargestellt und diese nach Wichtigkeit aus Sicht der Bewohner/innen gereiht.

Alle Erhebungsergebnisse wurden abschließend in einer Faktoren-Portfolioanalyse nach Wichtigkeit und Zufriedenheit subsummiert, woraus die weiteren Empfehlungen und Strategien abgeleitet worden sind (vgl. Kap. 6.5).

9 Schlussfolgerungen, Limitation der Arbeit und Ausblick

Der theoretische Hintergrund zeigt die hohe Notwendigkeit einer multiprofessionellen Betreuungsart auch in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“ und die immer stärker werdende Nachfrage danach.

Die quantitative Befragung zeigte eine sehr hohe Qualität der Leistungen in nahezu allen abgefragten Bereichen. Hier ist sicherlich zu bedenken, dass Bewohner/innen mit einer längeren Wohnzugehörigkeit eine sehr subjektive Bewertung vornehmen. Die Bewohner/innen haben keinen Vergleich zu anderen Anbietern am Markt, da es meist die erste institutionelle Betreuungsform ist, die man gewählt hat. Zusätzlich ist zu bedenken, dass viele Bewohner/innen unter starkem Einfluss von Angehörigen in diese Wohnform eingezogen sind. Somit sind viele Bewohner/innen aus nicht optimalen Betreuungsstrukturen in diese „organisierte Wohnform“ gewechselt. Je nachdem, welche subjektiven Wahrnehmungen und auch Vergleichsmöglichkeiten die jeweiligen Bewohner/innen haben, unterliegen die Ergebnisse somit auch einer entsprechenden Schwankungsbreite.

Dennoch konnte die vorliegende Arbeit mit der quantitativen Erhebung die derzeitige Ist-Situation im Unternehmen aus Sicht der Bewohner/innen abbilden und damit eine fundierte Basis für alle weiteren Schritte zur Implementierung eines durchgehenden multiprofessionellen Betreuungskonzeptes schaffen. Viele Bereiche konnten gar nicht, oder nicht ausreichend dargestellt werden, da dies für die Arbeit zu umfangreich gewesen wäre. Interessant wäre hier sicherlich noch eine Analyse der bestehenden Ist-Prozesse im Unternehmen, eine Analyse und Empfehlung hinsichtlich der Aufnahme der Assessments in die bestehende Pflegedokumentation, sowie eine Analyse der Bedürfnisse und Erwartungen der externen Akteure/innen um diese optimal in die bestehenden Strukturen implementieren zu können. Darauf aufbauend könnte dann der „Regelkreis der multiprofessionellen Betreuung“ konzeptuell definiert und einer Umsetzung zugeführt werden.

Im Volkshilfe Seniorenzentrum Graz-Wetzelsdorf zeigen die Ergebnisse der quantitativen Befragung das bereits bestehende hohe Niveau der Versorgungsleistungen und können daher als Bestätigung für das bereits gut durchgeführte Angebot in dieser Wohnform gesehen werden.

Scheinbar wurde das Angebot bisher richtig umgesetzt ohne ausdrücklich ein entsprechendes theoriegeleitetes Konzept dafür im Hintergrund zu haben. Die bestehenden Strukturen in einem professionellen Konzept abzubilden und umzusetzen wäre der nächste sinnvolle Schritt für das Unternehmen. Dabei sind die aus der Portfolioanalyse abgeleiteten und empfohlenen Maßnahmen, sowie die angeregte Implementierung der Assessments als Basis für die Umsetzung eines Regelkreises der multiprofessionellen Betreuungsform, notwendige und sinnvolle Bausteine um die Lebensqualität und Zufriedenheit der Bewohner/innen entsprechend zu steigern.

Literaturverzeichnis

- Bauer, P. (2018). Multiprofessionalität. In G. Graßhoff, A. Renker, & W. Schröer (Hrsg.), *Soziale Arbeit: eine elementare Einführung* (S. 727–237). Wiesbaden: Springer VS.
- Bortz, J., & Döring, N. (2006). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler*. Berlin: Springer Medizin Verlag.
- Donis, J. (2003). Schlaganfall als Pflegefall — über die Notwendigkeit eines neurogeriatrischen Betreuungskonzeptes. *Wiener Medizinische Wochenschrift*, 153, 29 - 33.
doi: 10.1046/j.1563-258X.2003.02111.x
- Frankhauser, K., & Wälty, H.F. (2009). *Marktforschung : Grundlagen mit zahlreichen Beispielen, Repetitionsfragen mit Lösungen und Glossar ; ein Lehrmittel für angehende Marketingfachleute und für Praktiker*. Zürich: Compendio-Bildungsmedien.
- Feichtner, A. (2014). *Lehrbuch der Palliativpflege* (4. Aufl.). Wien: Facultas.
- Gatterer, G. (2007a). Multiprofessionelles Geriatrisches Assessment. *Zeitschrift für Gerontopsychologie & -psychiatrie*, 20 (2–3), 125 – 134. doi: 10.1024/1011-6877.20.23.125
- Gatterer, G. (2007b). Der alte Mensch im System der Altenbetreuung. In G. Gatterer (Hrsg.), *Multiprofessionelle Altenbetreuung: ein praxisbezogenes Handbuch* (S. 3-15). Wien: Springer.
- Gatterer, G. (2007c). Multiprofessionelles Geriatrisches Assessment. *Zeitschrift für Gerontopsychologie & -psychiatrie*. 20 (2–3), 125 – 134, doi: 10.1024/1011-6877.20.23.125
- Hammerla, M. (2018). *Der Alltag mit Demenzkranken Menschen*. Bod – Books on Demand.
- Höpflinger, F. (2009). Sozialgerontologie: Alter im gesellschaftlichen Wandel und neue soziale Normvorstellungen zu späteren Lebensjahren. In T. Klie & M. Kumlehn & R. Kunz (Hrsg.), *Praktische Theologie des Alterns* (S. 55-74). Berlin: De Gruyter.
- Jann, A. (2015). Age-Wohnmatrix: Bedürfnisse statt Begriffe ins Zentrum stellen. *Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie*. 48 (2), 164 – 168, doi: 10.1007/s00391-013-0566-9
- Koch, A. (2019). *Multiprofessionelle Betreuung von älteren Menschen in der Wohnform des „betreubaren Wohnens“*. Unveröffentlichte Bachelorarbeit an der Ferdinand Porsche FernFH Wiener Neustadt.
- Kojer, M., Schmidl, M., & Zsifkovics, M. (2007). Die multidisziplinäre Betreuung schwerstkranker und sterbender alter Menschen. In G. Gatterer (Hrsg.), *Multiprofessionelle Altenbetreuung: ein praxisbezogenes Handbuch* (S. 127-143). Wien: Springer.
- Kotler, P., & Bliemel F. (1999). *Marketing-Management. Analyse, Planung, Umsetzung und Steuerung* (9. Aufl.). Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- Kruse, A. (2017). *Lebensphase hohes Alter: Verletzlichkeit und Reife*. Berlin: Springer.
- Lahrman, H. (2009). In Würde altern, in Würde sterben. *focus neurogeriatrie*. 3, 16 – 19,
doi: 10.1007/s12151-009-0174-6

- Otto, U. (2008). Ich kann was, was du nicht kannst! *Sozialmagazin. Die Zeitschrift für soziale Arbeit*, 33 (1), 45 – 47.
- Pfizinger, E. (2016). *Projekt DIN EN ISO 9001:2015. Vorgehensmodell zur Implementierung eines Qualitätsmanagementsystems* (3. Aufl.). Berlin: Beuth.
- Przyklenk, A. (1996). *Handbuch Alter: Gesundheit, Geld, Wohnen, Reisen, Partnerschaft*. München: Dt. Taschenbuch-Verlag.
- Reindl, B., & Kreuz, D. (2007). *Wegweiser Wohnen im Alter: mit Checklisten und Tipps für sicheres Wohnen*. Berlin: Beuth.
- Schöffler, M. (2006). *Wohnformen im Alter*. Lahr: Kaufmann.
- Sieck, J.-R. (2008). *Wohnen im Alter: zeitgemäße Alternativen für einen neuen Lebensabschnitt*. Hannover: Humboldt.
- Thür, G. (2004). *Professionelle Altenpflege*. Wien: Springer.
- Voges, W., & Zinke, M. (2010). Wohnen im Alter. In K. Aner & U. Karl (Hrsg.), *Handbuch soziale Arbeit und Alter* (S. 301-308). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Weltzien, D. (2004). *Neue Konzeptionen für das Wohnen im Alter: Handlungsspielräume und Wirkungsgefüge*. Wiesbaden: Dt. Universitäts-Verlag.

Online Quellen

- https://stmk.volkshilfe.at/fileadmin/user_upload/Media_Library_Steiermark/PDFs/Leitbilder/Leitbild_Seniorenzentren.pdf [Abruf am 23.04.2019]
- <https://stmk.volkshilfe.at/in-der-steiermark/standorte/standorte/betreute-wohnen/graz-wetzelsdorf/> [Abruf am 23.04.2019]

Volkshilfe Steiermark intern

- Volkshilfe Steiermark. (2019a). Tarifblatt Betreubares Wohnen (im Anhang)
- Volkshilfe Steiermark. (2019b). Unveröffentlichte interne Auswertung
- Volkshilfe Steiermark. (2019c). Unveröffentlichte interne Aufzeichnungen
- Volkshilfe Steiermark. (2019d). Unveröffentlichte interne Aufzeichnungen

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Multiprofessionelle Akteure/innen in der Wohnform „betreubares Wohnen“	2
Abbildung 2: Bezugsrahmen.....	3
Abbildung 3: Regelkreis der multiprofessionellen Betreuung	5
Abbildung 4: Reihung der Akteur/innengruppen nach Wichtigkeit.....	13
Abbildung 5: Analyse der Leistungsbereiche Verwaltung, Haus-/Pflegedienstleitung	15
Abbildung 6: Analyse der Leistungsbereiche Service und Reinigung.....	16
Abbildung 7: Analyse der Leistungsbereiche Pflegeleistungen	18
Abbildung 8: Analyse der Leistungsbereiche Seniorenbetreuung und Aktivierung.....	19
Abbildung 9: Analyse der Leistungsbereiche externe Therapeuten/innen.....	21
Abbildung 10: Analyse der Leistungsbereiche Hausarzt/ärztin	22
Abbildung 11: Analyse der Leistungsbereiche Ehrenamtliche.....	24
Abbildung 12: Analyse der Leistungsbereiche Angehörige	25
Abbildung 13: Analyse der Leistungsbereiche externe Krankenhäuser/Rehakliniken	26
Abbildung 14: Analyse der Leistungsbereiche Berater/innen und Dienstleister/innen	28
Abbildung 15: Darstellung der Zufriedenheit betreffend allgemeiner Punkte	29
Abbildung 16: Analyse der Zufriedenheit/Wichtigkeit der Akteur/innengruppen	31
Abbildung 17: Analyse zum Merkmal Geschlecht	32
Abbildung 18: Analyse zum Merkmal Wohnzeitraum	32
Abbildung 19: Faktoren-Portfolio-Analyse.....	34

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht zur Befragung	9
Tabelle 2: Rücklaufquoten pro Frageblock	11
Tabelle 3: Auswertungsmethoden des Fragebogens.....	12
Tabelle 4: Analyse der Akteur/innengruppenreihung nach Nennungshäufigkeit	14
Tabelle 5: Ergebnisse der offenen Frage zu Verwaltung, Haus-/Pflegedienstleitung	16
Tabelle 6: Ergebnisse der offenen Frage zu Service und Reinigung.....	17
Tabelle 7: Ergebnisse der offenen Frage zu Pflegeleistungen.....	19
Tabelle 8: Ergebnisse der offenen Frage zu Seniorenbetreuung und Aktivierung.....	20
Tabelle 9: Ergebnisse der offenen Frage zu externen Therapeuten/innen.....	22
Tabelle 10: Ergebnisse der offenen Frage zu Hausarzt/ärztin	23
Tabelle 11: Ergebnisse der offenen Frage zu Ehrenamtliche.....	25
Tabelle 12: Ergebnisse der offenen Frage zu Angehörige	26
Tabelle 13: Ergebnisse der offenen Frage zu externe Krankenhäuser/Rehakliniken	27
Tabelle 14: Ergebnisse der offenen Frage zu Berater/innen und Dienstleister/innen	29
Tabelle 15: Ergebnisse der offenen Frage zu „was ich gerne noch sagen möchte...“	30
Tabelle 16: Strategische Ableitungen aus der Portfoliodarstellung	33
Tabelle 17: Überblick zu den Portfolioergebnisse und Handlungsempfehlungen.....	34

Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
Aufl.	Auflage
Bzw.	beziehungsweise
f.	folgend
ff.	fortfolgend
Hrsg.	Herausgeber
S.	Seite
Tab.	Tabelle
vgl.	vergleiche
z.B.	zum Beispiel
%	Prozent

Anhang

Begleitbrief zum Fragebogen

volkshilfe.

Liebe Bewohner und Bewohnerinnen!

Die Qualität unserer Leistungen ist uns sehr wichtig! Wir sind immer auf der Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten und zählen dabei auf Ihre Meinung als BewohnerIn in unserem Haus ganz besonders!

Im Rahmen meiner Abschlussarbeit am Studiengang „Aging Services Management“ **untersuche ich Ihre Zufriedenheit im Bereich des „Betreubaren Wohnens“ in unserem Haus.**

Anbei darf ich Ihnen daher einen **Fragebogen übermitteln**, mit der großen persönlichen Bitte meinerseits, **diesen auszufüllen** und bei uns **am Infopoint in die dafür vorgesehene Box bis Donnerstag, den 11. April 2019** einzuwerfen.

Selbstverständlich ist der Fragebogen vollständig anonym und freiwillig. Sollten Sie dennoch Hilfe beim Beantworten der Fragen benötigen, oder sich auf Grund von Sehproblemen nicht in der Lage sehen den Fragebogen auszufüllen, kontaktieren Sie bitte gerne unsere Heike oder Sylvia am Infopoint. Die beiden Damen werden sich gerne die Zeit nehmen, um Ihnen diskret eine Beantwortung der gestellten Fragen zu ermöglichen. Da die Auswertung durch eine andere Person erfolgt, ist ein Rückschluss nicht möglich und die Ihre Anonymität kann so durchgehend gewahrt werden.

Zum Schluss möchte ich mich schon im Voraus für Ihre Mithilfe von Herzen bedanken! Sie helfen damit nicht nur mir, mein Studium abschließen zu können, sondern auch unserem Haus hinsichtlich der Weiterentwicklung von Angeboten, was mir sehr am Herzen liegt!

DANKE und herzliche Grüße,

Angela Koch
Hausleitung

P.S. Für Ihre Mühe darf ich Ihnen als kleines Dankeschön einen Gutschein für 2 Getränke in unserer Cafeteria beilegen!

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf
8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz
www.stmk.volkshilfe.at



**Volkshilfe Steiermark: BewohnerInnenbefragung 2019
„Betreubares Wohnen“**

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, diesen Fragebogen auszufüllen. Sie leisten damit einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der angebotenen Leistungen und zur Weiterentwicklung unseres Angebotes!

Wir bitten Sie uns zu bewerten! Der Fragebogen ist völlig anonym. Die Ergebnisse werden im Rahmen einer BewohnerInnenversammlung präsentiert!

Wir bitten um eine fristgerechten Einwurf des ausgefüllten Fragebogens bis spätestens Donnerstag, den 11.04.2019 in der Box am Infopoint. Herzlichen Dank!

Sollten Sie Fragen dazu haben, können Sie sich jederzeit gerne an unser Verwaltungsteam wenden! Wir stehen gerne zur Verfügung!

Frage 1:

Viele Personengruppen sind um Ihr tägliches Wohl bemüht. Bitte wählen Sie aus den nachfolgenden **Gruppen jene 5 aus, die Ihnen persönlich am Wichtigsten erscheinen.**

Bitte nummerieren Sie von 1 bis 5! (1 = am Wichtigsten)

- ___ Berufsgruppe Verwaltung, Haus- und Pflegedienstleitung
- ___ Berufsgruppe Service und Reinigung
- ___ Berufsgruppe Pflege
- ___ Berufsgruppe Seniorenbetreuung und Aktivierung
- ___ Externe TherapeutenInnen (z.B. PhysiotherapeutenInnen)
- ___ Hausarzt/Hausärztin
- ___ Ehrenamtliche die Zeit für Sie und mit Ihnen spenden
- ___ Angehörige
- ___ Externe Krankenhäuser und Rehakliniken
- ___ Berater und Dienstleister (z.B. Friseur, Fußpflege, Apotheke,...)

■ **VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH**

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf
8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz

www.stmk.volkshilfe.at

Seite 1 von 12



Frage 2:

Denken Sie nun an **Verwaltung, Haus- und Pflegedienstleitung**. Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist. (1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Füllen Sie bitte beiden Spalten aus! Zufriedenheit **UND** Wichtigkeit

Leistungen	Zufriedenheit				Wichtigkeit			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Hilfestellung bei Fragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hilfestellung bei Problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leistungen am Infopoint	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leistungen der Verwaltungsmitarbeiterinnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leistungen der Pflegedienstleitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leistungen der Hausleitung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt dem Organisationsteam des Hauses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Was ich noch zur Verwaltung, Hausleitung oder Pflegedienstleitung sagen möchte...								

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf
 8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
 BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
 FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz
www.stmk.volkshilfe.at



Frage 3:

Denken Sie nun an das **Service und die Reinigung**.

Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist.

(1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Füllen Sie bitte beiden Spalten aus! Zufriedenheit **UND** Wichtigkeit

Leistungen	Zufriedenheit				Wichtigkeit			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Freundlichkeit der Mitarbeiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigung der Apartments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigungsintervall (2x/Woche)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bettwäschewechsel 14-tägig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zur Verfügung gestellte Produkte (Bettwäsche, Bade- und Handtücher, WC-Papier)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angebot der Vollpension	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frühstücksbuffet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mittagessen: Auswahl/Qualität (3-Gang-Wahlmenü)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abendessen: Auswahl/Qualität	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gratisauswahl an Getränken zu den jeweiligen Mahlzeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persönliche Ansprache	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eingehen auf individuelle Wünsche und Bedürfnisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Betreuung durch das Serviceteam in der Cafeteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Service und der Reinigung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Was ich noch zum Service oder zur Reinigung sagen möchte...								

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf
 8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
 BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
 FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz
www.stmk.volkshilfe.at

Seite 3 von 12



Frage 4:

Denken Sie nun an die **PflegemitarbeiterInnen**.

Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist.

(1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Füllen Sie bitte beiden Spalten aus! Zufriedenheit **UND** Wichtigkeit

Leistungen	Zufriedenheit				Wichtigkeit			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Möglichkeit Leistungen der „Pflege“ zukaufen zu können	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übernahme der Medikamentenbestellungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zustellung der bestellten Medikamente zum Frühstückstisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möglichkeit einer täglichen Visite von 10 bis 11 Uhr auf der Station Haydn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zeitbereich der täglichen Visite (10-11 Uhr)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notrufsystem im Apartment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übernahme der Koordination von Rettungsfahrten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möglichkeit bei Pflegebedürftigkeit im Seniorenzentrum bleiben zu können (eigene Pflegestationen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Pflorgeteam?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Was ich noch zum Bereich der Pflege sagen möchte...								

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf
 8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
 BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
 FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz
www.stmk.volkshilfe.at



Frage 5:

Denken Sie nun an die **Seniorenbetreuung und Aktivierung**. Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist.

(1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Füllen Sie bitte beiden Spalten aus! Zufriedenheit **UND** Wichtigkeit

Leistungen	Zufriedenheit				Wichtigkeit			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Einkaufsfahrt am Freitag mit Bring- und Holservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gruppenangebote im Haus (z.B. Gedächtnistraining, Turnen, Bastelstunden, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allgemeine Veranstaltungen wie Musikveranstaltungen, Kino, Lesungen, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Individuelle Betreuung bei Bedarf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Feste im Jahreskreis (z.B. Fasching, Osterjause, Weihnachtsfeier, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Seniorenbetreuung?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Was ich noch zum Bereich Seniorenbetreuung und Aktivierung sagen möchte...								

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf
 8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
 BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
 FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz
www.stmk.volkshilfe.at



Frage 6:

Denken Sie nun an unsere **externen TherapeutenInnen**.
 Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist.
 (1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Füllen Sie bitte beiden Spalten aus! Zufriedenheit **UND** Wichtigkeit

Leistungen	Zufriedenheit				Wichtigkeit			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Möglichkeit der Inanspruchnahme einer Physiotherapeutin im Haus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möglichkeit der Inanspruchnahme einer Psychologin im Haus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auswahlmöglichkeiten an externen TherapeutenInnen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möglichkeit eines Hausbesuches durch den/die Therapeuten/Therapeutin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den externen TherapeutInnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Was ich noch zum Bereich externe TherapeutenInnen sagen möchte...								

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf
 8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
 BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
 FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz
www.stmk.volkshilfe.at



Frage 7:

Denken Sie nun an ihre/n **Hausarzt/Hausärztin**.

Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist.

(1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Füllen Sie bitte beiden Spalten aus! Zufriedenheit **UND** Wichtigkeit

Leistungen	Zufriedenheit				Wichtigkeit			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Besuchsintervall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wartezeit auf einen Hausbesuch im Bedarfsfall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auswahlmöglichkeit an Ärzten/Ärztinnen im Seniorenzentrum bei Wunsch nach einem Wechsel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Persönlicher Eindruck der guten Betreuung durch den gewählten Arzt/Ärztin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erreichbarkeit des gewählten Arztes/Ärztin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Hausärzten/Hausärztinnen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Was ich noch zum Bereich Hausarzt/Hausärztin sagen möchte...								

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf
 8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
 BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
 FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz
www.stmk.volkshilfe.at

Seite 7 von 12



Frage 8:

Denken Sie nun an unsere **Ehrenamtlichen (Donnerstagsrunde, Sr. Angela, Samstagsrunde mit Fr. Rauchegger, etc)**.

Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist.

(1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Füllen Sie bitte beiden Spalten aus! Zufriedenheit **UND** Wichtigkeit

Leistungen	Zufriedenheit				Wichtigkeit			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Gruppenangebote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einzelbetreuung durch die Ehrenamtlichen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seelsorge durch Sr. Angela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seelsorge durch die Pfarren (katholisch und evangelisch)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freitagsgottesdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Häufigkeit der Besuche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Ehrenamtlichen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Was ich zu unseren Ehrenamtlichen noch sagen möchte...								

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf
 8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
 BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
 FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz
www.stmk.volkshilfe.at

Seite 8 von 12



Frage 9:

Denken Sie nun an Ihre **Angehörigen**.

Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist.

(1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Füllen Sie bitte beiden Spalten aus! Zufriedenheit **UND** Wichtigkeit

Leistungen	Zufriedenheit				Wichtigkeit			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Öffnungszeiten des Seniorenzentrums für Besuche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rückzugsmöglichkeiten bei Besuchen (Apartment, Cafeteria, Außenbereich,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Essensmöglichkeit mit den Angehörigen im Speisesaal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einladung der Angehörigen zu Sommer- und Herbstfesten bzw. zur Weihnachtsfeier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zusammenarbeit des Seniorenzentrums mit Ihren Angehörigen im Anlassfall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Angeboten für Ihre Angehörigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Was ich noch zum Bereich der Angehörigen sagen möchte...								

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf
 8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
 BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
 FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz
www.stmk.volkshilfe.at



Frage 10:

Denken Sie nun an **externe Krankenhäuser und Rehakliniken**.

Bitte bewerten Sie jeweils wie zufrieden Sie mit der genannten

Leistung sind und wie wichtig Ihnen diese insgesamt ist.

(1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Füllen Sie bitte beiden Spalten aus! Zufriedenheit **UND** Wichtigkeit

Leistungen	Zufriedenheit				Wichtigkeit			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Zusammenarbeit der Krankenhäuser mit den Seniorenzentrum im Anlassfall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informationen zu den unterschiedlichen Krankenhäusern und deren Spezialambulanzen in Graz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt den externen Krankenhäusern und Rehakliniken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Was ich zum Bereich externe Krankenhäuser und Rehakliniken noch sagen möchte...								

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf

8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at

BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW

FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz

www.stmk.volkshilfe.at



Frage 11:

Denken Sie nun an **Berater und Dienstleister wie Friseurin, Fußpflegerin, Apotheke etc.**

Bitte bewerten Sie jeweils wie Zufrieden Sie mit der genannten Leistung sind und wie Wichtig Ihnen diese insgesamt ist.

(1=sehr zufrieden/sehr wichtig - 4=nicht zufrieden/nicht wichtig)

Füllen Sie bitte beiden Spalten aus! Zufriedenheit **UND** Wichtigkeit

Leistungen	Zufriedenheit				Wichtigkeit			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Bestehendes Angebot hinsichtlich externer Dienstleister	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leistungen der Friseurin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leistungen der Fußpflegerin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apothekenberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orthopädieberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Notarielle Beratungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psychologische Beratungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie zufrieden sind Sie insgesamt den Beratern und Dienstleistern unseres Hauses?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Was ich noch zum Bereich Berater und Dienstleister sagen möchte...								

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf

8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
 BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
 FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz

www.stmk.volkshilfe.at



Seite 11 von 12

Frage 12:

Wir dürfen Ihnen noch ein **paar allgemeine Fragen stellen**.
Bitte bewerten Sie jeweils wie Zufrieden Sie sind.
(1=sehr zufrieden - 4=nicht zufrieden)

Wie zufrieden sind sie mit...	Zufriedenheit			
	1	2	3	4
... dem Erscheinungsbild des Seniorenzentrums	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dem persönlichen Wohnbereich (Apartment)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Atmosphäre im Seniorenzentrum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... den Außenanlagen (Laube, Spazierwege,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... den allgemeinen Räumlichkeiten (Turnsaal, Kirche, Allzweckraum, Cafeteria,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... der Wahrung der Privatsphäre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dem Eingehen auf individuelle Wünsche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dem Seniorenzentrum INSGESAMT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Was ich gerne noch sagen möchte...</p>				

Zum Abschluss bitten wir um einige statistische Angaben:

Geschlecht: weiblich männlich

Seit wie vielen Jahren sind Sie bereits bei uns?

Weniger als 1 Jahr 1-3 Jahre
 4-10 Jahre Mehr als 10 Jahre

Vielen herzlichen DANK für Ihre Mühe!
Bitte werfen Sie den Fragebogen
bis Freitag, den 12.04.2019 beim Infopoint ein!

■ VOLKSHILFE STEIERMARK GEMEINNÜTZIGE BETRIEBS GMBH

Seniorenwohn- und Pflegezentrum Graz-Wetzelsdorf
 8052 Graz, Krottendorfer Straße 14, T: 0316/582040, F: DW 010, E: haus-wetzelsdorf@stmk.volkshilfe.at
 BAWAG PSK IBAN: AT42 1400 0893 1011 4015, BIC: BAWAATWW
 FN: 207240s, UID: ATU 52684304, DVR: 2107883, LG f. ZRS Graz
www.stmk.volkshilfe.at

Seite 12 von 12





TARIFBLATT BETREUBARES WOHNEN SENIORENZENTRUM WETZELSDORF

GÜLTIG AB 01.02.2019

Das SZ Wetzelsdorf bietet die Möglichkeit des Betreubaren Wohnens an. Für diese Form des Wohnens stehen zwei unterschiedliche Apartmenttypen in den Größen von ca. 35 m² bis ca. 43 m² zur Verfügung.

Grundausrüstung der Apartments

- Küchenblock incl. Kühlschrank
- Tisch, 2 Stühle
- Pflegebett, Nachtkästchen
- Kommode – (versperrbar)
- Einbauschränk (Vorraum)
- Behindertengerecht ausgestattetes Badezimmer
- Balkon

In Absprache mit der Hausleitung kann privates Mobiliar mitgebracht werden.

1. TARIFVEREINBARUNG

Für das **Kalenderjahr 2018** wurden folgende Basispreise fixiert. Tarif-Änderungen werden den BewohnerInnen mindestens ein Monat vor in Kraft treten schriftlich zur Kenntnis gebracht.

Im Basispaket enthalten sind folgende Dienstleistungen:

- 2 x wöchentlich feuchte Bodenreinigung
- jede zweite Woche Bettwäschewechsel
- 1 x wöchentlich Grundreinigung
- 1 x wöchentlich Wäschewechsel im Badezimmer
- Vollverpflegung auch mit diätetischem Angebot
- Möglichkeit zur kostenpflichtigen Nutzung des Waschalons
- kostenfreie Nutzung aller allgemeinen Räumlichkeiten des Pflegezentrums (Cafeteria, Turnsaal etc.)
- kostenlose Teilnahme an Veranstaltungen und Aktivitäten des Seniorenzentrums

Im Basispreis beinhaltet sind alle Mietkosten, Betriebskosten, Strom- und Wasserverbrauch, Heizung, Sicherheitstechnik, SAT-TV und Radioanschluss. Ständige Bereitschaft von Ansprechpersonen, sowie Notfalldienst rund um die Uhr.

Basiskosten

- Appartement ca. 35–38 m² inkl. Balkon/p.P./Monat EUR 1.750,61
- Appartement ca. 40–43 m² inkl. Balkon/p.P./Monat EUR 1.844,78
- zweite Person im großen Appartement/Monat EUR 922,39

Zusätzlicher Leistungszukauf ist möglich

- Pflege, pro ¼ Std. EUR 7,22
- Service, pro ¼ Std. EUR 4,69

1.1. Geltungsbereich Leistungspreis

Der oben angeführte Leistungspreis gilt nur für Personen des betreubaren Wohnens. Eine Bezuschussung im Sinne des Sozialhilfegesetzes ist nicht möglich.

Seite 1 von 2

Volkshilfe Steiermark gemeinnützige Betriebs GmbH
Fachbereich Seniorenzentren, Albrechtgasse 7/1, 8010 Graz
Stand: Dezember 2018

volkshilfe.



2. SONSTIGE KOSTENERSÄTZE

2.1. Pauschalsatz für Verwaltungsaufwendungen bei Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug werden EUR 10,- Mahnspesen pro Mahnung für den vermehrten Aufwand verrechnet. Verzugszinsen in der Höhe von 4 % p.a. kommen ab dem ersten Tag Fälligkeit zum Tragen.

2.2. Pauschalsatz für Nicht Antreten des Vertrages

Wird ein bereits unterzeichneter Vertrag von Seiten des/der künftigen BewohnerIn ohne nachvollziehbare Begründung nicht angetreten, so ist die Volkshilfe berechtigt, einen Schadenersatz für jeden Tag, ab Datum des vereinbarten Einzugstermins bis max. 10 Tage laut Tarifblatt, zu verrechnen.

2.3. Lagergebühr

Die Volkshilfe ist dazu berechtigt, ab dem auf den Auszugstag folgenden Kalendertag die vorhandenen Fahrnisse aus dem Zimmer zu räumen und im Haus zu lagern. Gegenstände geringen Werts (Kleidung, alte Möbel), die nicht innerhalb eines Monats nach Vertragsende abgeholt werden, werden auf Kosten des/der BewohnerIn oder des Nachlasses entsorgt.

3. KAUTIONEN

Die Höhe der Kautions beträgt **EUR 1.400,-** und wird zum Eckzinssatz angelegt.

4. RÜCKERSTATTUNGEN

Den BewohnerInnen des Betreubaren Wohnens wird ab dem 2. Tag einer ganztägigen Abwesenheit ein Kostenersatz von EUR 4,-/pro Tag für nicht konsumiertes Essen refundiert.