

Liebe Angehörige, lieber Angehöriger!

Im Rahmen des Qualitätsmanagements in niederösterreichischen Pflegeheimen wurde das Zentrum für Alternswissenschaften, Gesundheits- und Sozialpolitikforschung an der NÖ Landesakademie von der ARGE Heime mit der Durchführung einer Befragung beauftragt.

Vor einem halben Jahr ist Ihr/e pflegebedürftige/r Angehörige/r in einem niederösterreichischen Pflegeheim verstorben. Wir bitten Sie, ein paar Fragen zur **Qualität dieses Heimes** zu beantworten.

Ihre Meinung hilft uns, unsere Leistungen im Heim **zu verbessern!**

Die Befragung ist **absolut anonym!** Bitte antworten Sie ehrlich, kritisch und ohne lange nachzudenken. Kreuzen Sie auf der vorgegebenen Skala die für Sie passende Kategorie an, z.B.:

stimme voll zu stimme nicht zu

„Ich habe heute gute Laune.“

①	②	③	④	⑤	⑥
---	---	---	---	---	---

Das Ausfüllen dauert ca. 15 Minuten.

Wir danken herzlich für Ihre Mithilfe!!

Das Team der Arbeitsgemeinschaft der Heime Niederösterreichs

A Zu Ihrer Person und zur Person Ihrer/Ihres Angehörigen

1	Sie sind ...	① männlich	② weiblich						
2	Bitte geben Sie Ihr Alter an:	Jahre						
3	Wie lange lebte Ihr/e Angehörige/r in diesem Heim?	Jahre und	Monate					
4	Auf welche Pflegestufe war sie/er eingestuft?	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧ keine
5	War bei Ihrer/Ihrem Angehörigen eine Demenz diagnostiziert?	① ja	② nein						
6	Ihre Beziehung	① verwandt	② befreundet/ bekannt	③ Sonstiges, und zwar:					
7	Wo wohnte Ihr/e Angehörige/r?	① Hausgemeinschaft	② Tagespflegeplatz	③ Kurzzeitpflegeplatz	④ Übergangspflegeplatz	⑤ Normalstation	⑥ Intensivstation	⑦ Demenzstation	⑧ Hospizstation
8	Erhielt Ihr/e Angehörige/r eine Kleingruppenbetreuung für demente BewohnerInnen (z.B. Oase, Stub'n, Regenbogen, ...) ?	① ja	② nein						

B Ich hatte ausreichend Kontakt ...

		stimme voll zu					stimme nicht zu
1 ... zum Pflegepersonal	①	②	③	④	⑤	⑥	
2 ... zu den Ärztinnen und Ärzten	①	②	③	④	⑤	⑥	
3 ... zum Personal betreffend Therapie und Seniorenbetreuung	①	②	③	④	⑤	⑥	
4 ... zum Personal der Verwaltung	①	②	③	④	⑤	⑥	
5 ... zum Personal der Hauswirtschaft (z.B. Küche, Reinigung, Wäscherei, Haustechnik)	①	②	③	④	⑤	⑥	

C Über das Heim und das Personal		stimme voll zu				stimme nicht zu	
1	Ich fühlte mich hier willkommen.	①	②	③	④	⑤	⑥
2	Ich wurde vom Personal nach meinen Erwartungen und Wünschen gefragt.	①	②	③	④	⑤	⑥
3	Meine Erwartungen und Wünsche wurden vom Personal ernst genommen.	①	②	③	④	⑤	⑥
4	Auf meine Anliegen und Beschwerden wurde zeitgerecht reagiert.	①	②	③	④	⑤	⑥
5	Das Personal begegnete mir respektvoll.	①	②	③	④	⑤	⑥
6	Meine Kenntnisse über meine/n Angehörige/n (Vorlieben, Biografie, Pflegeerfahrungen, ...) wurden bei der Pflege einbezogen.	①	②	③	④	⑤	⑥
7	Ich wurde rechtzeitig über Ereignisse informiert.	①	②	③	④	⑤	⑥
8	Ich fühlte mich bei Problemen mit meiner/meinem Angehörigen vom Personal unterstützt.	①	②	③	④	⑤	⑥
9	Das Personal hielt Vereinbarungen verlässlich ein.	①	②	③	④	⑤	⑥
10	Ich konnte mich bei Bedarf an eine (möglichst) konstante Ansprechperson wenden.	①	②	③	④	⑤	⑥
11	Ich hatte Kontakt zu anderen Angehörigen von anderen BewohnerInnen dieses Heimes.	①	②	③	④	⑤	⑥
12	Die BewohnerInnen dieses Heimes waren ins soziale und kulturelle Leben der Gemeinde integriert.	①	②	③	④	⑤	⑥
13	Ich nahm an Veranstaltungen für Angehörige teil.	①	②	③	④	⑤	⑥
14	Ich nahm an anderen Veranstaltungen des Heimes (Feste, Ausflüge, ...) teil.	①	②	③	④	⑤	⑥
15	Ich war bereit, in Absprache mit dem Personal, weitere Aufgaben zu übernehmen.	①	②	③	④	⑤	⑥

D Die Aufnahme ins Heim		stimme voll zu				stimme nicht zu	
1	Das Personal war gut auf die Aufnahme vorbereitet.	①	②	③	④	⑤	⑥
2	Das Personal hat meine/n Angehörige/n während der Eingewöhnung ins Heim verständnisvoll begleitet.	①	②	③	④	⑤	⑥
3	Meine Belastung hat sich seit dem Heimeinzug verringert.	①	②	③	④	⑤	⑥

E Was mir wichtig war		sehr wichtig				gar nicht wichtig	
1	Die Teilnahme an Veranstaltungen des Heimes	①	②	③	④	⑤	⑥
2	Die Mitgestaltung des Pflegealltags	①	②	③	④	⑤	⑥
3	Die Möglichkeit, gemeinsam zu essen	①	②	③	④	⑤	⑥
4	Die Möglichkeit, über Nacht zu bleiben	①	②	③	④	⑤	⑥
5	Die Möglichkeit, Kontakt zu anderen Angehörigen von BewohnerInnen des Heimes zu haben	①	②	③	④	⑤	⑥
6	Der Kontakt zur Stationsleitung	①	②	③	④	⑤	⑥
7	Der Kontakt mit dem Personal	①	②	③	④	⑤	⑥
8	Die Zusammenarbeit mit dem Personal	①	②	③	④	⑤	⑥
9	Eine konstante Ansprechperson im Heim	①	②	③	④	⑤	⑥
10	Die Beteiligung der BewohnerInnen des Heimes am sozialen und kulturellen Leben der Gemeinde	①	②	③	④	⑤	⑥

F Die Betreuung meiner/meines Angehörigen belastete mich ...		stark				gar nicht	
1	... körperlich	①	②	③	④	⑤	⑥
2	... emotional	①	②	③	④	⑤	⑥
3	... durch den Zeitaufwand	①	②	③	④	⑤	⑥
4	... durch den Zeitaufwand das Heim zu erreichen	①	②	③	④	⑤	⑥

G Tod und Sterben		stimme voll zu					stimme nicht zu
1	Mein/e Angehörige/r und ich haben mit dem Personal Vereinbarungen über die Sterbephase getroffen.	①	②	③	④	⑤	⑥
2	Das Personal hat meine/n Angehörige/n während der Sterbephase würdevoll begleitet.	①	②	③	④	⑤	⑥
3	Ich habe durch das Personal während der Sterbephase meiner/meines Angehörigen Entlastung erlebt.						
4	Ich wurde in würdevoller Form über das Ableben meiner/meines Angehörigen verständigt.						

H Ich unterstützte meine/n Angehörigen durch ...		immer					nie
1	... Besorgungen erledigen, Lebensmittel oder Sonstiges mitbringen	①	②	③	④	⑤	⑥
2	... Finanzen verwalten	①	②	③	④	⑤	⑥
3	... in Ordnung halten von Zimmer, Kleidung, Wäsche, ...	①	②	③	④	⑤	⑥
4	... Hilfe beim Essen	①	②	③	④	⑤	⑥
5	... Hilfe bei Körperpflege und Kosmetik	①	②	③	④	⑤	⑥
6	... Aktivieren (Aufstehen, Spielen, Lesen, ...)	①	②	③	④	⑤	⑥
7	... Zuhören, Reden	①	②	③	④	⑤	⑥
8	... Hilfe, wenn es ihr/ihm schlecht geht	①	②	③	④	⑤	⑥
9	Ich achtete auf die ordnungsgemäße Pflege und Betreuung meiner/meines Angehörigen.	①	②	③	④	⑤	⑥

- I Meine damalige Lebenssituation erlaubte es mir, meine/n Angehörige/n ...
- ① mehrmals pro Woche
 - ② 1x pro Woche
 - ③ 1 bis 3x pro Monat
 - ④ alle 2 bis 3 Monate
 - ⑤ seltener
- ... zu besuchen.

J Pflege und Betreuung Im Großen und Ganzen ...		stimme voll zu					stimme nicht zu
1	... wurde die Privatsphäre meiner/meines Angehörigen gewahrt.	①	②	③	④	⑤	⑥
2	... schmeckte meiner/meinem Angehörigen das Essen.	①	②	③	④	⑤	⑥
3	... durfte sich mein/e Angehörige/r manchmal Speisen aussuchen.	①	②	③	④	⑤	⑥
4	... wurde meiner/meinem Angehörigen für ihre/seine Alltagsaktivitäten ausreichend Zeit gelassen.	①	②	③	④	⑤	⑥
5	... konnte mein/e Angehörige/r selbst bestimmen, was sie/er wann tun möchten.	①	②	③	④	⑤	⑥
6	... begegnete das Personal meiner/meinem Angehörigen respektvoll.	①	②	③	④	⑤	⑥
7	... konnte mein/e Angehörige/r sicher sein, dass Vertrauliches vertraulich bleibt.	①	②	③	④	⑤	⑥
8	... konnte mein/e Angehörige/r Besuch empfangen, wann sie/er es möchte.	①	②	③	④	⑤	⑥
9	Dieses Heim hat einen guten Ruf.	①	②	③	④	⑤	⑥
10	Dieses Heim wurde mir/uns empfohlen.	① ja		② nein			
11	Dieses Heim ist in der Nähe meines Wohnortes.	① ja		② nein			
12	Dieses Heim entsprach meinen Vorstellungen von einer guten Pflegeeinrichtung.	①	②	③	④	⑤	⑥

Möchten Sie uns noch etwas mitteilen?

.....

.....

Bitte stecken Sie den ausgefüllten Fragebogen ins beigefügte Kuvert und werfen Sie ihn in einen Postkasten. Die Adresse am Kuvert lautet: NÖ Landesakademie, ZENTAS, Neue Herrngasse 17A, 3109 St. Pölten.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Das Team der Arbeitsgemeinschaft der Heime Niederösterreichs