



NPO PLUS

Institut für Meinungs- und Sozialforschung

Postfach, 8853 Lachen

Telefon 055 462 28 14

Internet www.npoplus.ch E-Mail npoplus@bluewin.ch

PRO SENECTUTE-HAUSHILFE ST. GALLEN

Kundenbefragung 2010

Schlussbericht

Inhaltsverzeichnis

1 Auftrag und Vorgehen	3
2 Beschreibung des Modells	4
2.1 Entwicklungsmethodik	4
2.2 Fragetechnik.....	4
2.3 Beobachtungsbereiche	5
2.4 Befragtenpopulation.....	5
2.5 Befragungszeitpunkt	6
2.6 Spezifische Zusatzfragen.....	6
2.7 Platz für Bemerkungen	6
2.8 Datenschutz.....	6
2.9 Benchmarking-Tauglichkeit.....	7
2.10 Ablauf Kundenbefragung	8
2.11 Erklärung der Tabellen	9
3 Auswertung	12
3.1 Rücklaufquote.....	12
3.2 Antwortquoten auf die einzelnen Fragen.....	13
3.3 Zufriedenheit pro Bereich.....	14
3.3.1 <i>Organisation/Information</i>	14
3.3.2 <i>Bedarfsabklärung und Beratung</i>	15
3.3.3 <i>Hauswirtschaftliche und/oder pflegerische Leistungen</i>	16
3.3.4 <i>Einbezug des Umfeldes</i>	17
3.3.5 <i>Abrechnung/Finanzierung</i>	18
3.3.6 <i>Ergebnis/Zielerreichung</i>	19
3.4 Individuelle Zusatzfragen	20
3.4.1 <i>Frage 30: Wie wichtig ist Ihnen, dass möglichst immer die gleiche Haushelferin zu Ihnen in den Einsatz kommt?</i>	20
3.4.2 <i>Frage 31: Wie wichtig ist es Ihnen, dass die Pro Senectute-Haushelferin auch am Wochenende zur Verfügung steht?</i>	21
3.4.3 <i>Frage 32: Wie sind Sie auf die Pro Senectute-Haushilfe aufmerksam geworden?</i>	22

3.4.4	<i>Frage 33: Sind die Kosten der Pro Senectute-Haushilfe Ihrer Meinung nach angemessen?</i>	23
3.4.5	<i>Frage 34: Welche Dienstleistungen / Hilfeleistungen würden Sie sich wünschen, damit Sie noch besser und sicherer zu Hause leben könnten? Bitte zählen Sie auf, was Ihnen in den Sinn kommt</i>	24
3.5	Häufigkeitsverteilung pro Frage	29
3.5.1	<i>Organisation/Information</i>	29
3.5.2	<i>Bedarfsabklärung und Beratung</i>	30
3.5.3	<i>Hauswirtschaftliche und/oder pflegerische Leistungen</i>	31
3.5.4	<i>Einbezug des Umfeldes</i>	32
3.5.5	<i>Abrechnung/Finanzierung</i>	33
3.5.6	<i>Ergebnis/Zielerreichung</i>	34
3.6	Gesamtzufriedenheit.....	35
3.7	Häufigkeitsverteilung Gesamtzufriedenheit.....	36
3.8	Gesamtzufriedenheit nach Kriterien.....	37
3.8.1	<i>Gesamtzufriedenheit nach Altersgruppe</i>	37
3.8.2	<i>Gesamtzufriedenheit nach Geschlecht</i>	38
3.8.3	<i>Gesamtzufriedenheit nach Wohnsituation</i>	39
3.8.4	<i>Gesamtzufriedenheit nach Beanspruchungsdauer</i>	40
3.8.5	<i>Gesamtzufriedenheit nach Intensität der Dienste</i>	41
3.8.6	<i>Gesamtzufriedenheit nach Fragebogen ausgefüllt</i>	42
3.8.7	<i>Gesamtzufriedenheit nach Art der beanspruchten Dienste</i>	43
3.8.8	<i>Gesamtzufriedenheit nach Stadtkreis</i>	44
3.9	Bemerkungen, Anregungen und Verbesserungsvorschläge der Kunden	45
3.10	Bemerkungen von <i>NPO PLUS</i>	49
4	Anhang	52
4.1	Vertrauensintervalle pro Frage.....	52
4.2	Häufigkeitsverteilung pro Frage	53
4.3	Vertrauensintervalle pro Bereich und Total	54
	Fragebogen	

1 Auftrag und Vorgehen

Die Pro Senectute-Haushilfe St. Gallen beauftragte am 21. April 2010 *NPO PLUS* mit der Durchführung einer Kundenbefragung. Als Befragungsperiode wurden die Monate Mai/Juni 2010 festgelegt. Die Fragebogen wurden am 17. Mai 2010 durch die Pro Senectute-Haushilfe St. Gallen an alle Kundinnen und Kunden gleichzeitig verschickt.

Die Entwicklung des Fragebogens ist nachstehend beschrieben. Nebst den 26 geschlossenen Fragen hat die Pro Senectute-Haushilfe St. Gallen von der Möglichkeit Gebrauch gemacht, fünf individuelle Zusatzfragen zu stellen.

Der Standard-Fragebogen für Spitexkunden wurde für die Befragung der Kunden der Pro Senectute-Haushilfe St. Gallen insofern modifiziert, als die Fragen – ohne Sinn und Inhalt zu verändern – textlich der Pro Senectute-Haushilfe St. Gallen angepasst wurden. Ausserdem wurde auf die Fragen 13, 20 und 27 des Spitex-Fragebogens verzichtet. Dadurch ist der Benchmark der Zufriedenheitswerte mit Spitex-Organisationen nur bedingt möglich.

Die nachstehende Beschreibung des Modells bezieht sich auf den Spitex-Fragebogen.

Bei der Gestaltung des Fragebogens wurde grosser Wert darauf gelegt, Bemerkungen der Kundinnen und Kunden anbringen zu lassen, was auch rege benutzt wurde. Die Fragebogen für die Kundinnen und Kunden der Pro Senectute-Haushilfe St. Gallen wurden ausschliesslich in deutscher Sprache versandt.

Der Fragebogen ist im Anhang beigefügt.

Die Fragebogen werden drei Monate nach der Auswertung durch *NPO PLUS* vernichtet.

2 Beschreibung des Modells

2.1 Entwicklungsmethodik

Das Modell von *NPO PLUS* wurde praxisnah zusammen mit Kundinnen und Kunden entwickelt. Mehrere Spitex-Organisationen aus verschiedenen Kantonen wurden in die Modellentwicklung mit einbezogen. Der Fragebogen geht auf die verschiedenartigen Problemkreise ein und ist leicht verständlich. Der kundengerechten Formulierung der Fragen wurde dabei besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

Das Modell von *NPO PLUS* ist eine überaus praxisbezogene Lösung, in welchem sich jahrelange Berufserfahrung im Umgang mit Kundinnen und Kunden und im Verständnis des Gesundheitswesens widerspiegelt.

Der Fragebogen steht in den Sprachen deutsch, italienisch, französisch, englisch und romanisch zur Verfügung.

2.2 Fragetechnik

Das Modell von *NPO PLUS* enthält insgesamt 29 geschlossene Fragen, aufgeteilt in sechs Beobachtungsbereiche. Dabei wird ausschliesslich die Rating-Fragetechnik eingesetzt, d.h. der Kundin/dem Kunden werden zu jeder Frage verschiedene Abstufungen für ihre Antworten angeboten.

Die Aussagen im Modell von *NPO PLUS* sind quantifizierbar, indem sowohl für die Bereiche als auch für die einzelnen Fragen Messgrössen ermittelt wurden. Die Gewichtung der Fragen und der Bereiche erfolgte schriftlich durch eine repräsentative Gruppe von Kundinnen, Kunden und Fachleuten.

2.3 Beobachtungsbereiche

Der Fragebogen enthält sechs Beobachtungsbereiche mit jeweils drei bis acht Fragen. Um den Benchmark (Betriebsvergleich) zu ermöglichen, sind die Bereiche und die Standardfragen innerhalb des Modells von *NPO PLUS* nicht veränderbar.

Durch den Einbezug vieler Kundinnen, Kunden und Fachpersonen bei der Erstellung des Fragebogens wurde eine hohe Validität erreicht. Zunächst wurden die relevanten Bereiche und die dazugehörigen Fragen bestimmt und formuliert. In einem zweiten Durchlauf gewichteten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer die einzelnen Bereiche und die einzelnen Fragen. Dadurch wird gewährleistet, dass der eingesetzte Fragebogen alle Bereiche in einer repräsentativen Art und Weise abdeckt.

Die Gewichtsverteilung auf die einzelnen Bereiche beträgt:

Bereich	Gewichtung
Organisation/Information	18,5 %
Bedarfsabklärung und Beratung	15,3 %
Hauswirtschaftliche und/oder pflegerische Leistungen	29,4 %
Einbezug des Umfeldes	8,1 %
Abrechnung/Finanzierung	9,3 %
Ergebnis/Zielerreichung	19,4 %
Total	100,0 %

2.4 Befragtenpopulation

Das Modell von *NPO PLUS* kann grundsätzlich für verschiedene Erhebungen eingesetzt werden, die eine gute Repräsentativität gewährleisten. Grundsätzlich sollten alle Spitex-Kundinnen und -Kunden befragt werden, unabhängig der bezogenen Leistungen. **Empfohlen wird daher eine Vollerhebung aller Spitex-Kundinnen und -Kunden.**

2.5 Befragungszeitpunkt

Da die Kundinnen und Kunden Spitex-Leistungen oft über mehrere Monate oder Jahre beziehen, wird die Befragung an einem bestimmten Stichtag empfohlen. Möglich ist auch die Abgabe des Fragebogens nach Behandlungsende über einen bestimmten Zeitraum oder eine Kombination aus Behandlungsende/Stichtagerhebung.

2.6 Spezifische Zusatzfragen

Jede Spitex-Organisation hat die Möglichkeit, individuelle Zusatzfragen zu formulieren. Diese können sich auch auf Themen beziehen, die im Fragebogen nicht enthalten, für die Organisation aber wichtig sind. Die Antworten werden wahlweise in der Rating-Methode, mit ja/nein oder als Textantworten ausgewertet. Ein Benchmark oder eine Zufriedenheitsmessung über die Zusatzfragen erfolgt nicht.

2.7 Platz für Bemerkungen

Es ist genügend Platz für freie Bemerkungen vorgesehen. Unsere Erfahrungen haben gezeigt, dass diese Möglichkeit rege benutzt wird.

Die Bemerkungen werden für die Auswertung in ein Textfile erfasst. Rückschlüsse auf die Beurteilungen durch die Kundinnen und Kunden sind ausgeschlossen.

2.8 Datenschutz

Es ist nicht notwendig, dass *NPO PLUS* Daten von Kundinnen und Kunden kennt. Die Fragebogen werden durch die Spitex-Organisation versandt oder abgegeben und können durch die Kundinnen und Kunden anonym an *NPO PLUS* zugestellt werden. Sämtliche Daten werden anonymisiert ausgewertet.

Die Fragebogen werden drei Monate nach der Auswertung durch *NPO PLUS* vernichtet.

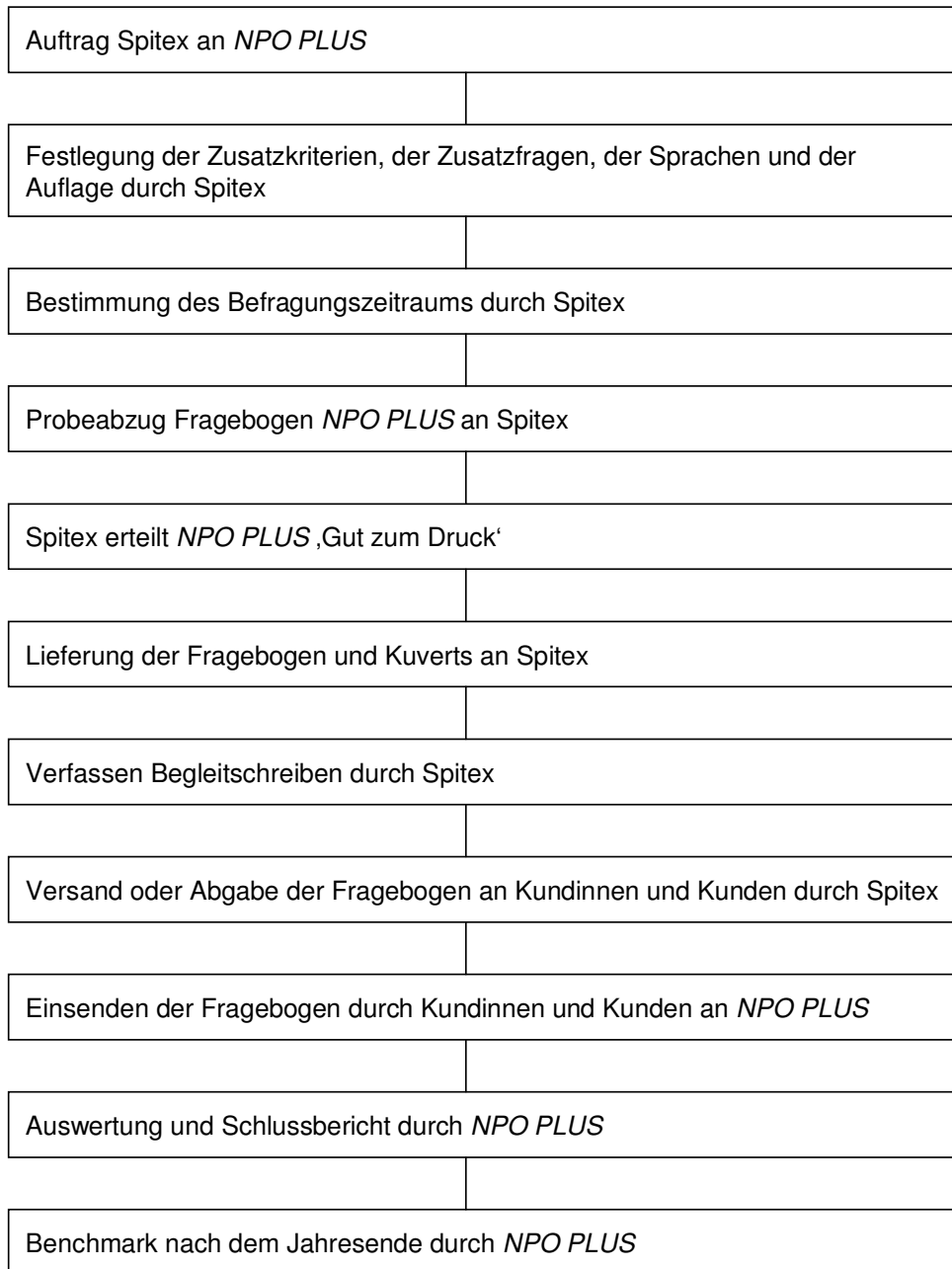
2.9 Benchmarking-Tauglichkeit

Bei der Entwicklung des Fragebogens wurde grösster Wert auf die standardisierte Einsetzbarkeit in Spitex-Organisationen gelegt, um das prioritäre Ziel der Vergleichbarkeit zu anderen Organisationen zu gewährleisten. Es kommt immer derselbe Fragebogenkern mit den Fragen 1 - 29 zum Einsatz.

Der Fragebogen sowie der Befragungsablauf erlauben interne und externe Benchmarkingprozesse. Es findet sowohl ein Vergleich der einzelnen Befragungsbereiche in der gleichen Spitex-Organisation als auch ein Vergleich zwischen verschiedenen Spitex-Organisationen statt, indem der erzielte Zufriedenheitsgrad sowie Minimal-, Maximal- und Durchschnittswerte mit jeder Auswertung von *NPO PLUS* mitgeliefert werden.

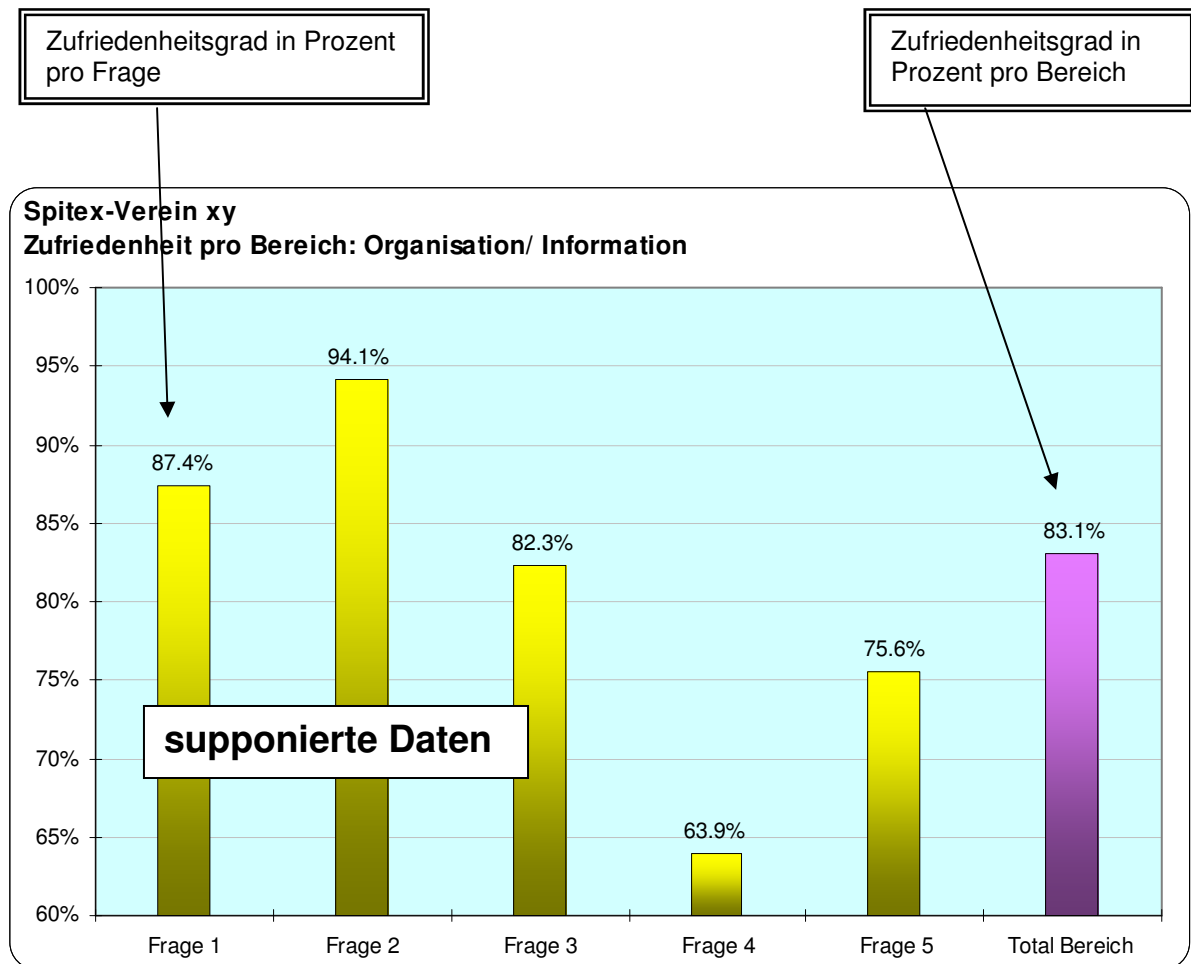
Ausserdem sind Vergleiche nach den verschiedenen Kriterien, wie z.B. nach Alter, Geschlecht, Wohnregion, Wohnsituation, Beanspruchung der Dienste, Intensität der Dienste etc. möglich.

2.10 Ablauf Kundenbefragung



2.11 Erklärung der Tabellen

In diesen Tabellen wird die Zufriedenheit nach Frage und Bereich sowie das Total pro Organisation in Prozent dargestellt. Zur besseren Differenzierung wurde für die meisten Grafiken die Skala von 60 – 100 % gewählt.



Frage 1: Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Spitex-Organisation?

Frage 2: Wie erlebten Sie den ersten Kontakt mit der Spitex?

Frage 3: Wie wurden Sie durch die Spitex über die Dienstleistungsangebote informiert?

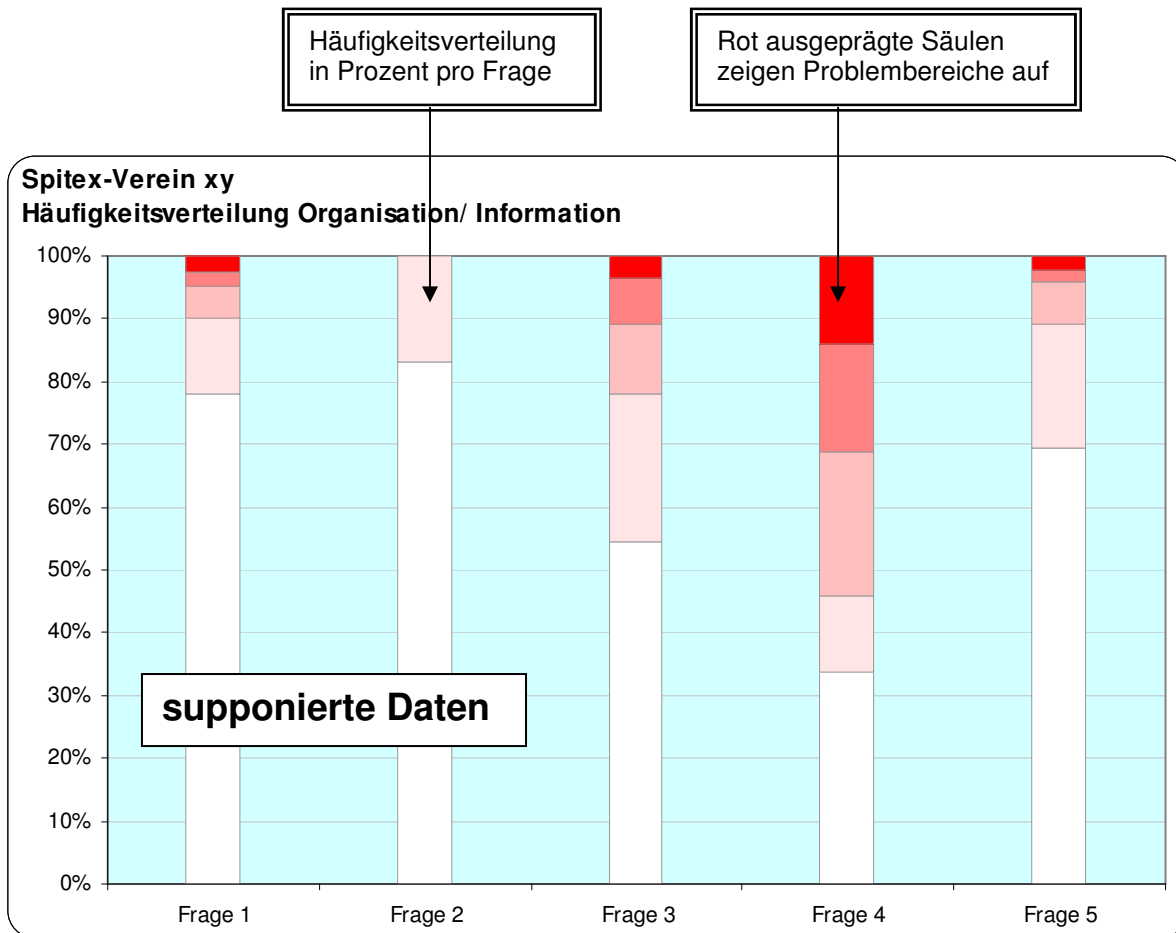
Frage 4: Hat der erste Einsatz nach der Anfrage in der erwarteten Frist stattgefunden?

Frage 5: Hat man Sie informiert, wo Sie Fragen, Beschwerden, Lob anbringen können?

Fragen mit Volltext

Wenn alle Kundinnen und Kunden bei einer Frage die höchste Wertung 5 ankreuzen, beträgt die Zufriedenheit 100 %. Bei der tiefsten Wertung 1 beträgt die Zufriedenheit 0 %.

In folgenden Grafiken und Tabellen wird die Häufigkeitsverteilung der Zufriedenheit pro Frage in Prozent (Grafik) und in absoluten Zahlen (Tabelle) dargestellt. Sie zeigen, wie sich die Zufriedenheit pro Frage aus den Antworten zusammensetzt.



Frage	Anzahl 5	Anzahl 4	Anzahl 3	Anzahl 2	Anzahl 1	Ihr Wert
Frage 1	47	7	3	1	1	81.1%
Frage 2	50	10	0	0	0	83.0%
Frage 3	36	16	7	5	2	61.8%
Frage 4	18	7	12	9	7	49.5%
Frage 5	42	12	4	1	1	73.2%

↑
Tabelle mit der Anzahl Antworten pro Frage

↑
Zufriedenheit pro Frage in %

Je intensiver und grösser die rote Farbe in der Säule, desto mehr unzufriedene Antworten.

PRO SENECTUTE-HAUSHILFE ST. GALLEN

Resultate der Kundenbefragung 2010

3 Auswertung

3.1 Rücklaufquote

Total wurden durch die Pro Senectute-Haushilfe St. Gallen 571 Fragebogen versandt. Bis zum 5. Juli 2010 wurden insgesamt 363 Fragebogen an *NPO PLUS* eingesandt.

Versandte Fragebogen:	571
Zurückgesandte Fragebogen:	363
abzüglich nicht auswertbare und/oder leere Fragebogen:	-2
<hr/>	
Auswertbare Fragebogen:	361
abzüglich Fragebogen ohne Antworten zu den Fragen 1 – 29 (nur Bemerkungen)	-0
<hr/>	
Für die Berechnung der Zufriedenheit relevante Fragebogen:	361

Daraus ergeben sich folgende Rücklaufquoten:

Rücklaufquote total:	63.6 %
Rücklaufquote der auswertbaren Fragebogen:	63.2 %
Rücklaufquote der für die Zufriedenheit relevanten Fragebogen:	63.2 %

2 Fragebogen wurden erst nach erfolgter Auswertung eingesandt und konnten für die Messung nicht mehr berücksichtigt werden.

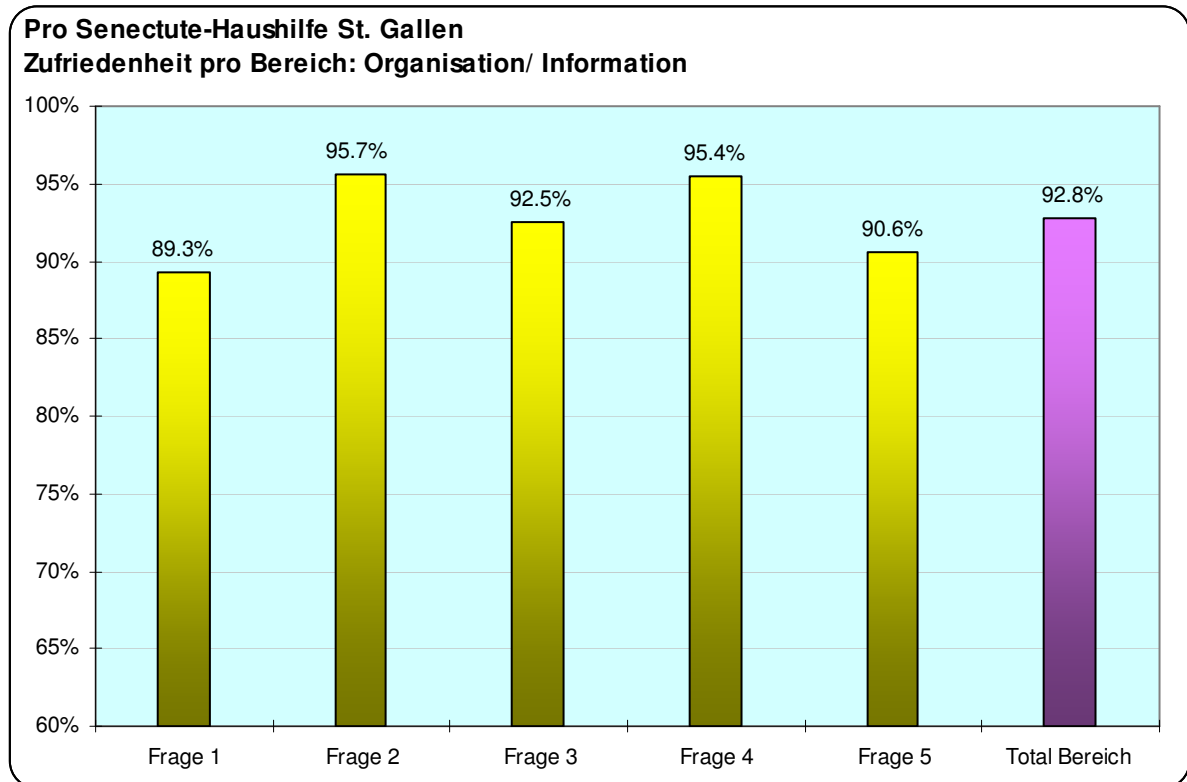
3.2 Antwortquoten auf die einzelnen Fragen

Die einzelnen Fragen wurden mit folgenden Quoten beantwortet, d.h. x Prozent der befragten Kundinnen und Kunden gaben eine Antwort auf die entsprechende Frage. Die Antwortquoten (AQ) beziehen sich auf die auswertbaren Fragebogen.

Frage	AQ	Frage
1	93.1%	Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Pro Senectute-Regionalstelle?
2	94.5%	Wie erlebten Sie den ersten Kontakt mit der Pro Senectute-Leiterin?
3	90.9%	Wie wurden Sie durch die Pro Senectute-Leiterin über die Dienstleistungsangebote informiert?
4	94.2%	Hat der erste Einsatz nach der Anfrage in der erwarteten Frist stattgefunden?
5	83.4%	Hat man Sie informiert, wo Sie Fragen, Beschwerden, Lob anbringen können?
6	91.4%	Hat die Pro Senectute-Leiterin mit Ihnen Ihre Situation sowie die nötigen Einsätze umfassend besprochen?
7	87.3%	Wurden Ihre persönlichen Bedürfnisse bei der Hilfe und Pflege berücksichtigt?
8	75.1%	Wurden Sie von der Pro Senectute-Leiterin über den möglichen Einsatz von Hilfsmitteln und ergänzenden Angeboten genügend informiert?
9	92.0%	Wissen Sie immer, wer bei der Pro Senectute für Ihre Anliegen zuständig ist?
10	97.0%	Wie werden die mit Ihnen vereinbarten Termine eingehalten?
11	96.7%	Stimmt die Dauer des Einsatzes mit der vereinbarten Zeit überein?
12	96.1%	Kann die Haushelferin die vereinbarten Leistungen ohne Zeitdruck erbringen?
14	82.8%	Wie gut wird Ihre vorhandene Selbstständigkeit im Haushilfe-Einsatz berücksichtigt und gefördert?
15	95.3%	Wird auf Ihre Privatsphäre respektvoll Rücksicht genommen?
16	92.2%	Verfügt das Pro Senectute-Personal nach Ihrer Ansicht über die erforderlichen Fachkenntnisse?
17	95.8%	Besteht zwischen Ihnen und der Pro Senectute-Haushelferin eine Vertrauensbasis?
18	53.5%	Können Ihre Angehörigen, falls dies erwünscht ist, beim Festlegen der Leistungen mitsprechen und mitentscheiden?
19	47.9%	Können Ihre Angehörigen/Nachbarn im gewünschten Mass in die Betreuung mit einbezogen werden?
21	94.7%	Ist die Haushilfe-Rechnung für Sie übersichtlich und verständlich?
22	79.2%	Wurden Sie durch die Pro Senectute-Leiterin über die Rückerstattungsmöglichkeiten (Krankenversicherung etc.) informiert?
23	61.2%	Wurden Sie durch die Pro Senectute-Leiterin über die andern möglichen Finanzhilfen (Hilflosenentschädigung, Ergänzungsleistungen etc.) informiert?
24	96.1%	Entsprechen die Haushilfe-Leistungen den vereinbarten Abmachungen?
25	45.2%	Falls Sie Beschwerden angebracht haben, wie wurden diese erledigt?
26	59.6%	Wie haben Sie das Pro Senectute-Personal in Situationen erlebt, in denen Sie unter Schmerzen litten oder traurig waren?
28	95.0%	Verbessert der Haushilfe-Einsatz Ihre Lebensqualität merklich?
29	97.0%	Würden Sie die Pro Senectute-Haushilfe Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?
30	95.8%	Wie wichtig ist Ihnen, dass möglichst immer die gleiche Haushelferin zu Ihnen in den Einsatz kommt?
31	72.0%	Wie wichtig ist es Ihnen, dass die Pro Senectute-Haushelferin auch am Wochenende zur Verfügung steht?
32	97.0%	Wie sind Sie auf die Pro Senectute-Haushilfe aufmerksam geworden?
33	94.5%	Sind die Kosten der Pro Senectute-Haushilfe Ihrer Meinung nach angemessen?
34	27.1%	Welche Dienstleistungen / Hilfeleistungen würden Sie sich wünschen, damit Sie noch besser und sicherer zu Hause leben könnten?

3.3 Zufriedenheit pro Bereich

3.3.1 Organisation/Information



Frage 1: Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Pro Senectute-Regionalstelle?

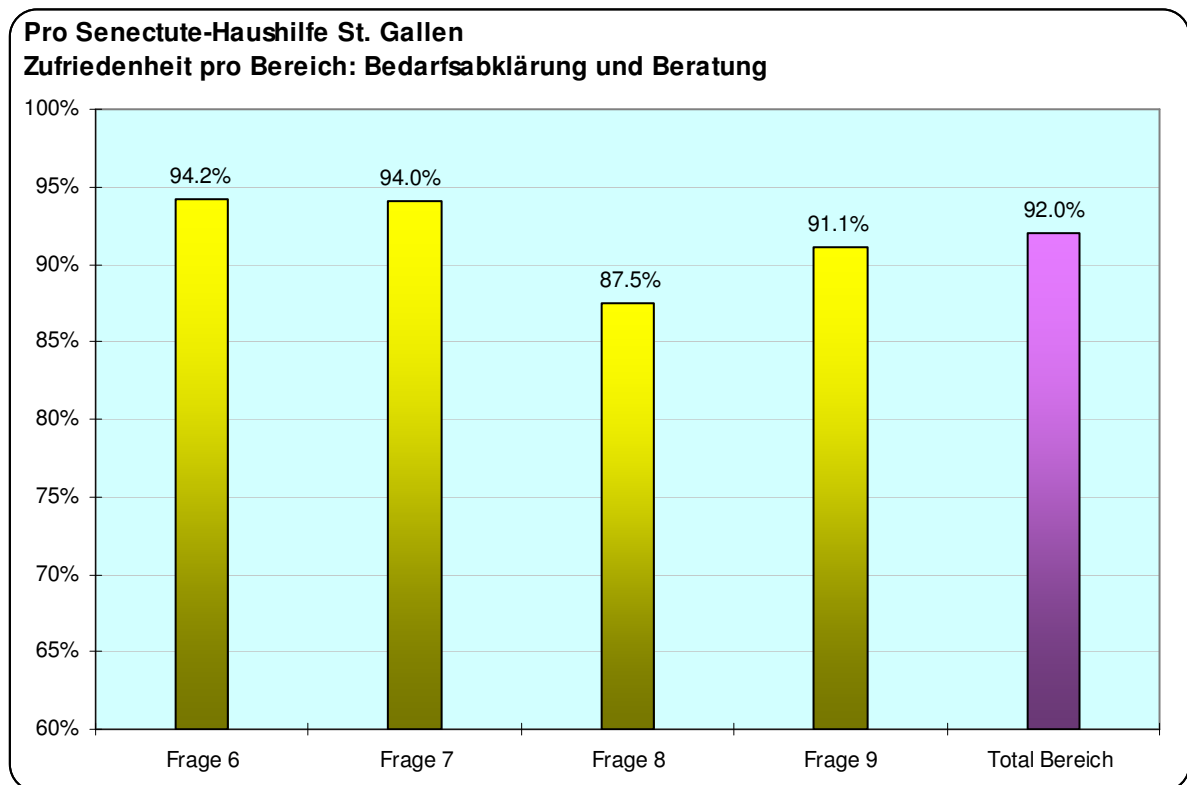
Frage 2: Wie erlebten Sie den ersten Kontakt mit der Pro Senectute-Leiterin?

Frage 3: Wie wurden Sie durch die Pro Senectute-Leiterin über die Dienstleistungsangebote informiert?

Frage 4: Hat der erste Einsatz nach der Anfrage in der erwarteten Frist stattgefunden?

Frage 5: Hat man Sie informiert, wo Sie Fragen, Beschwerden, Lob anbringen können?

3.3.2 Bedarfsabklärung und Beratung



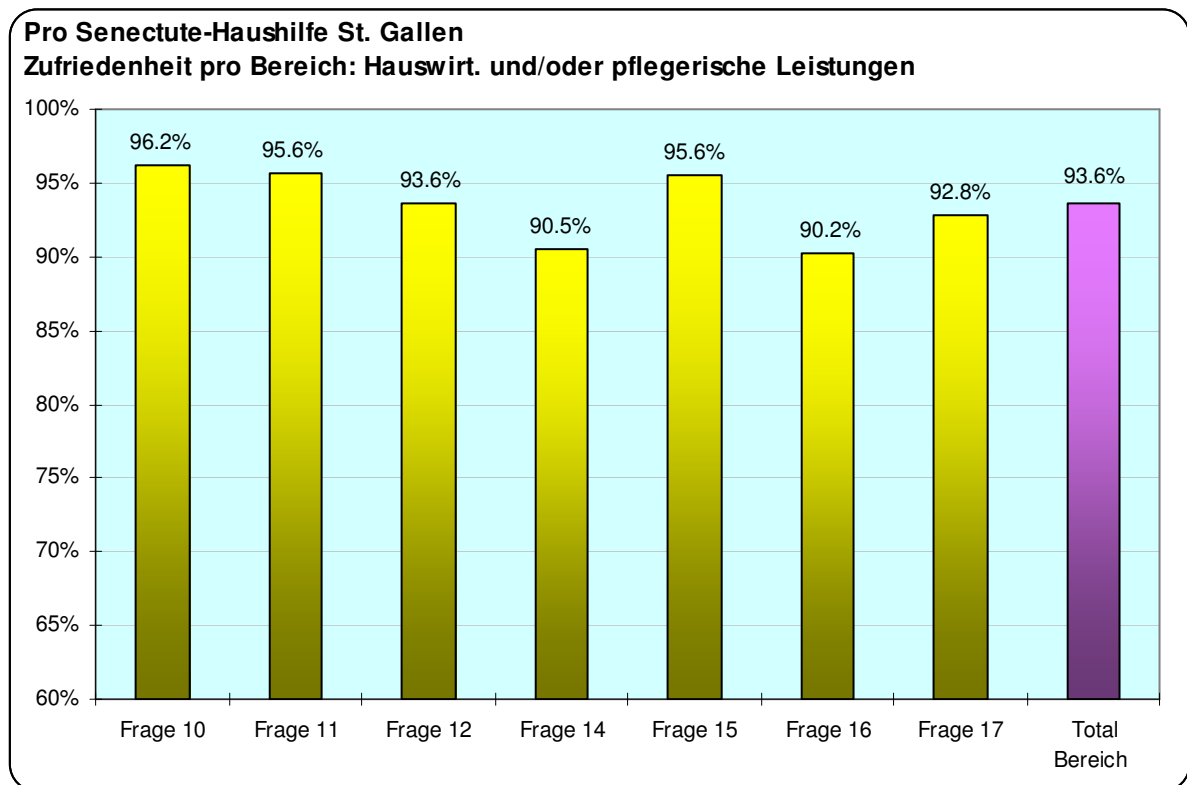
Frage 6: Hat die Pro Senectute-Leiterin mit Ihnen Ihre Situation sowie die nötigen Einsätze umfassend besprochen?

Frage 7: Wurden Ihre persönlichen Bedürfnisse bei der Hilfe und Pflege berücksichtigt?

Frage 8: Wurden Sie von der Pro Senectute-Leiterin über den möglichen Einsatz von Hilfsmitteln und ergänzenden Angeboten genügend informiert?

Frage 9: Wissen Sie immer, wer bei der Pro Senectute für Ihre Anliegen zuständig ist?

3.3.3 Hauswirtschaftliche und/oder pflegerische Leistungen



Frage 10: Wie werden die mit Ihnen vereinbarten Termine eingehalten?

Frage 11: Stimmt die Dauer des Einsatzes mit der vereinbarten Zeit überein?

Frage 12: Kann die Haushelferin die vereinbarten Leistungen ohne Zeitdruck erbringen?

.

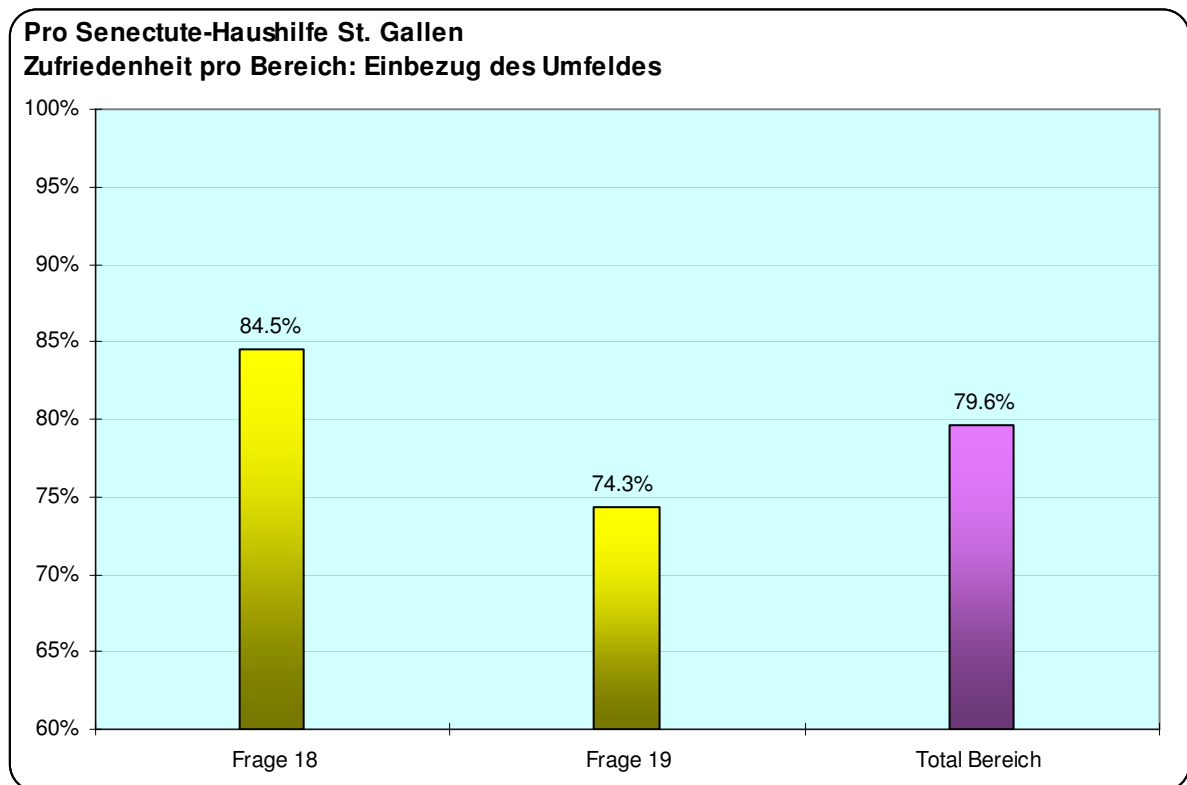
Frage 14: Wie gut wird Ihre vorhandene Selbstständigkeit im Haushilfe-Einsatz berücksichtigt und gefördert?

Frage 15: Wird auf Ihre Privatsphäre respektvoll Rücksicht genommen?

Frage 16: Verfügt das Pro Senectute-Personal nach Ihrer Ansicht über die erforderlichen Fachkenntnisse?

Frage 17: Besteht zwischen Ihnen und der Pro Senectute-Haushelferin eine Vertrauensbasis?

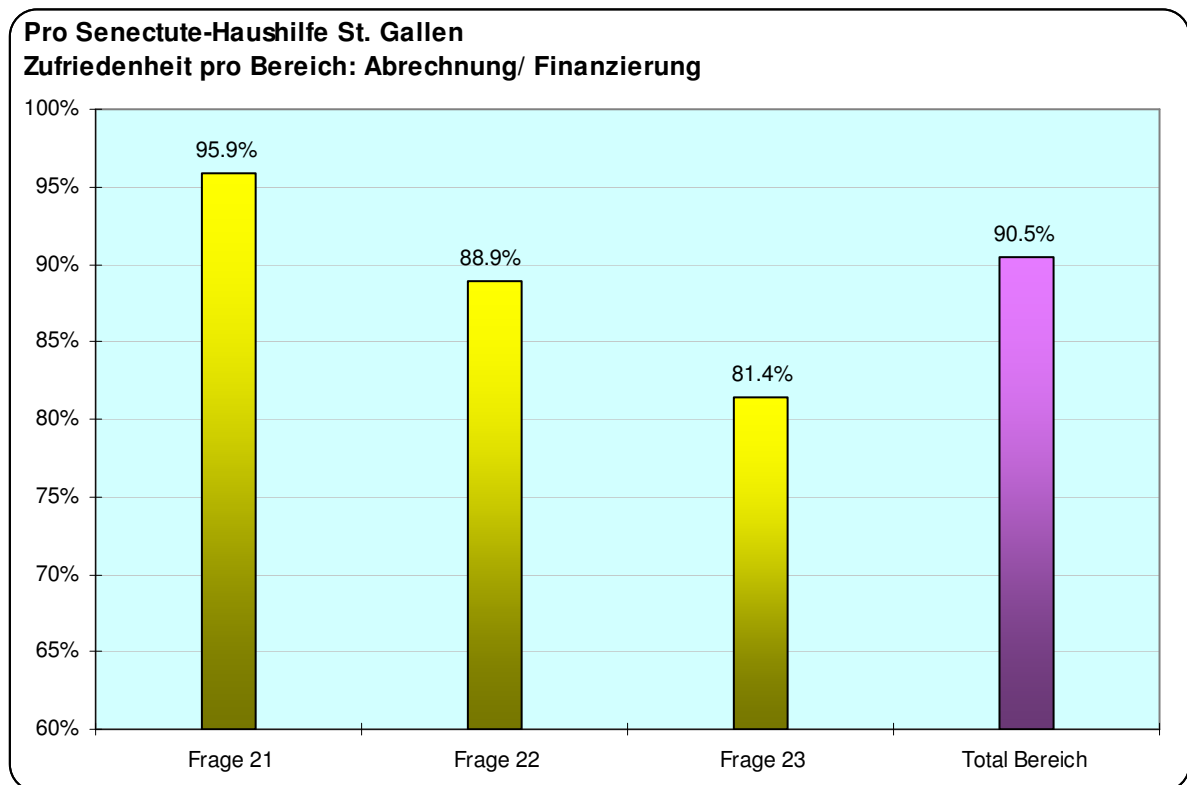
3.3.4 Einbezug des Umfeldes



Frage 18: Können Ihre Angehörigen, falls dies erwünscht ist, beim Festlegen der Leistungen mitsprechen und mitentscheiden?

Frage 19: Können Ihre Angehörigen/Nachbarn im gewünschten Mass in die Betreuung mit einbezogen werden?

3.3.5 Abrechnung/Finanzierung

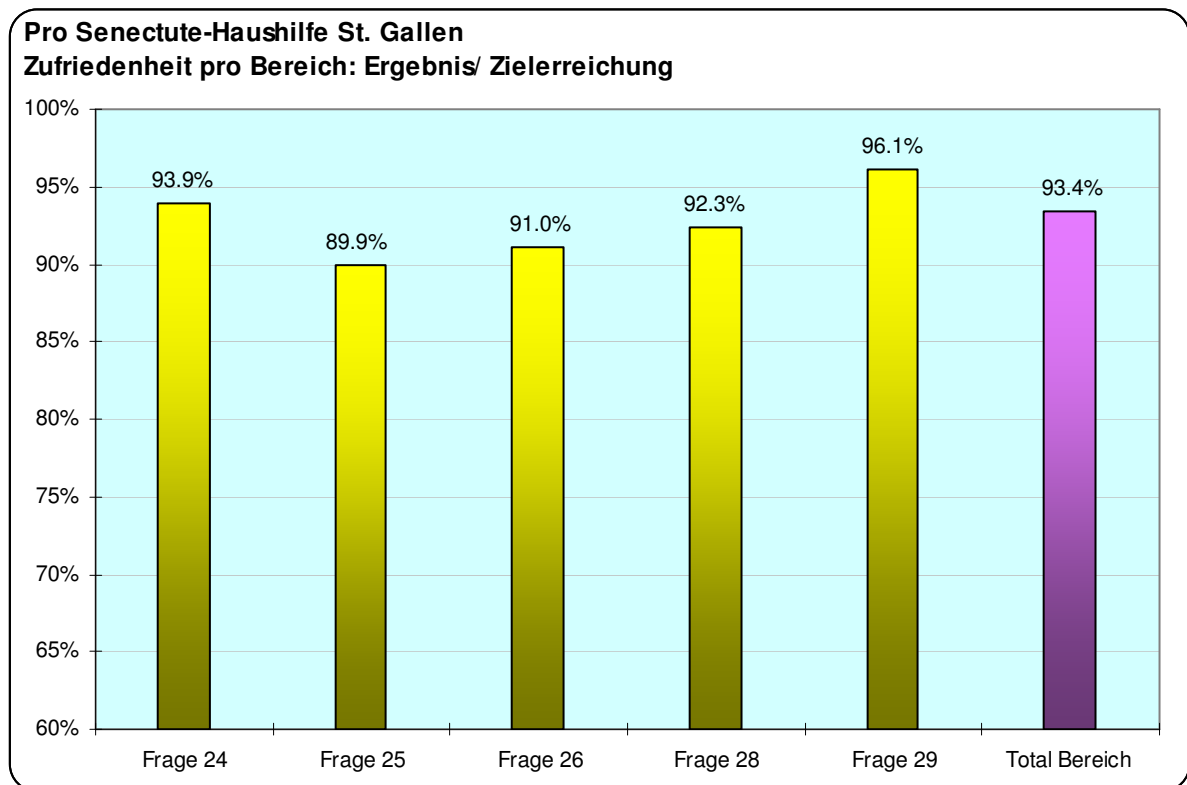


Frage 21: Ist die Haushilfe-Rechnung für Sie übersichtlich und verständlich?

Frage 22: Wurden Sie durch die Pro Senectute-Leiterin über die Rückerstattungsmöglichkeiten (Krankenversicherung etc.) informiert?

Frage 23: Wurden Sie durch die Pro Senectute-Leiterin über die andern möglichen Finanzhilfen (Hilflosenentschädigung, Ergänzungsleistungen etc.) informiert?

3.3.6 Ergebnis/Zielerreichung



Frage 24: Entsprechen die Haushilfe-Leistungen den vereinbarten Abmachungen?

Frage 25: Falls Sie Beschwerden angebracht haben, wie wurden diese erledigt?

Frage 26: Wie haben Sie das Pro Senectute-Personal in Situationen erlebt, in denen Sie unter Schmerzen litten oder traurig waren?

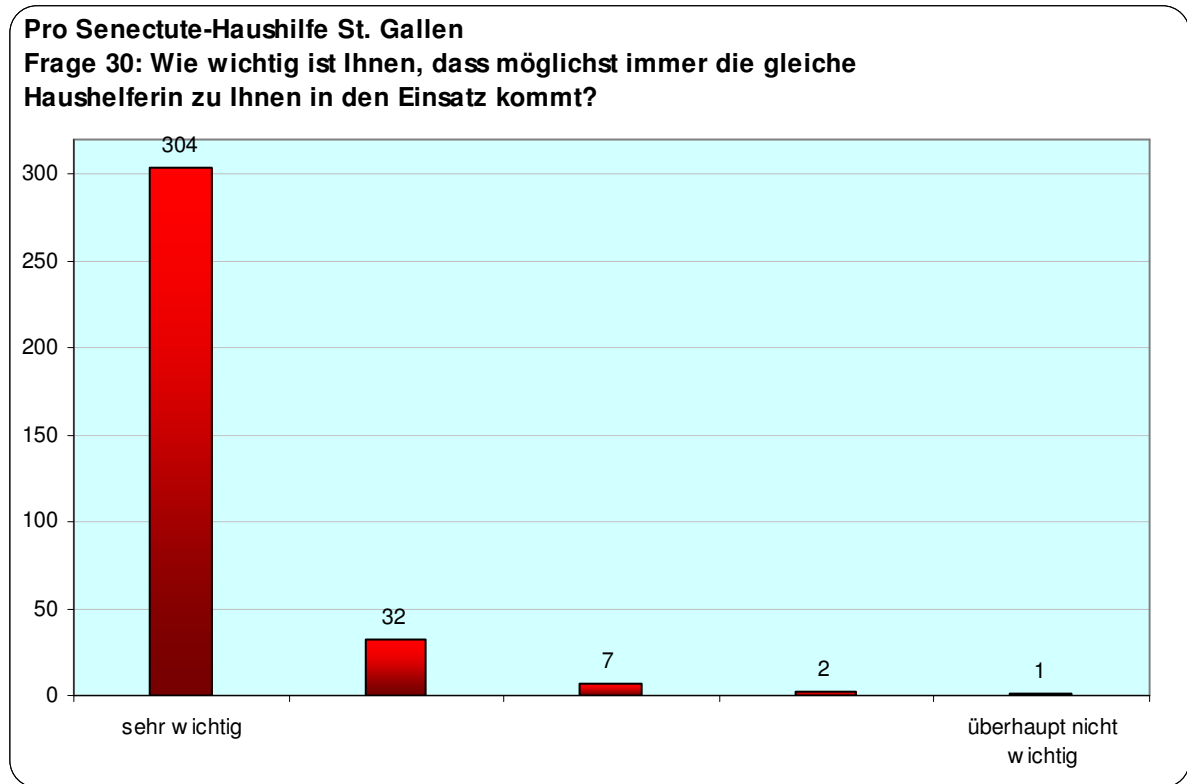
.

Frage 28: Verbessert der Haushilfe-Einsatz Ihre Lebensqualität merklich?

Frage 29: Würden Sie die Pro Senectute-Haushilfe Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?

3.4 Individuelle Zusatzfragen

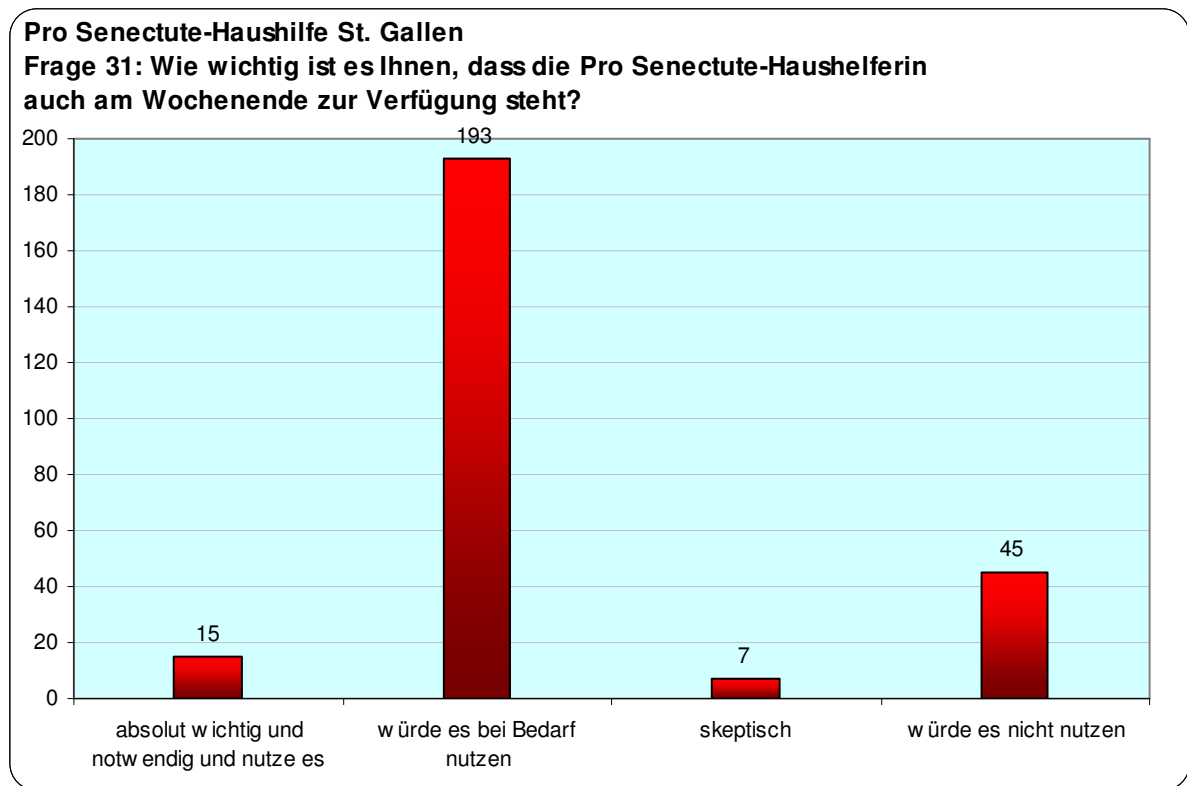
3.4.1 Frage 30: Wie wichtig ist Ihnen, dass möglichst immer die gleiche Haushelferin zu Ihnen in den Einsatz kommt?



Skala = Anzahl Nennungen

Die individuellen Zusatzfragen der Spitex-Organisationen werden bei der Messung der Gesamtzufriedenheit nicht berücksichtigt.

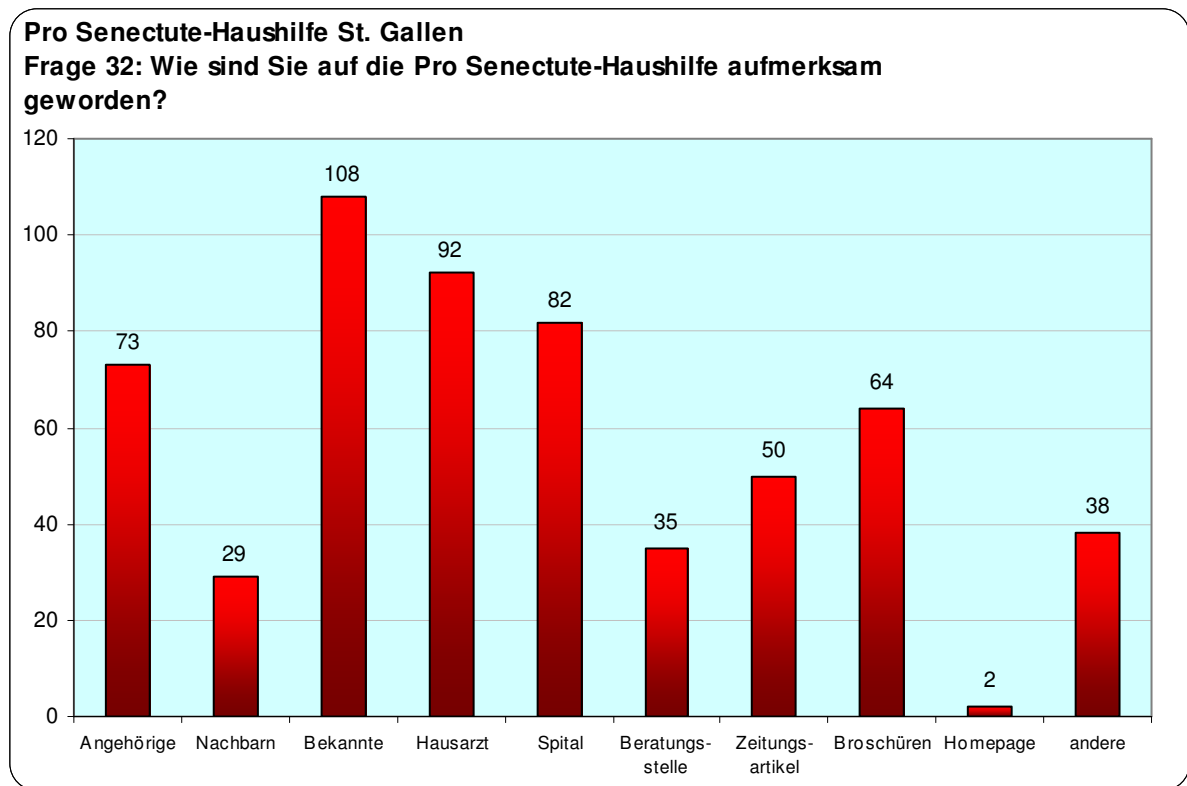
3.4.2 Frage 31: Wie wichtig ist es Ihnen, dass die Pro Senectute-Haushelferin auch am Wochenende zur Verfügung steht?



Skala = Anzahl Nennungen

Die individuellen Zusatzfragen der Spitex-Organisationen werden bei der Messung der Gesamtzufriedenheit nicht berücksichtigt.

3.4.3 Frage 32: Wie sind Sie auf die Pro Senectute-Haushilfe aufmerksam geworden?

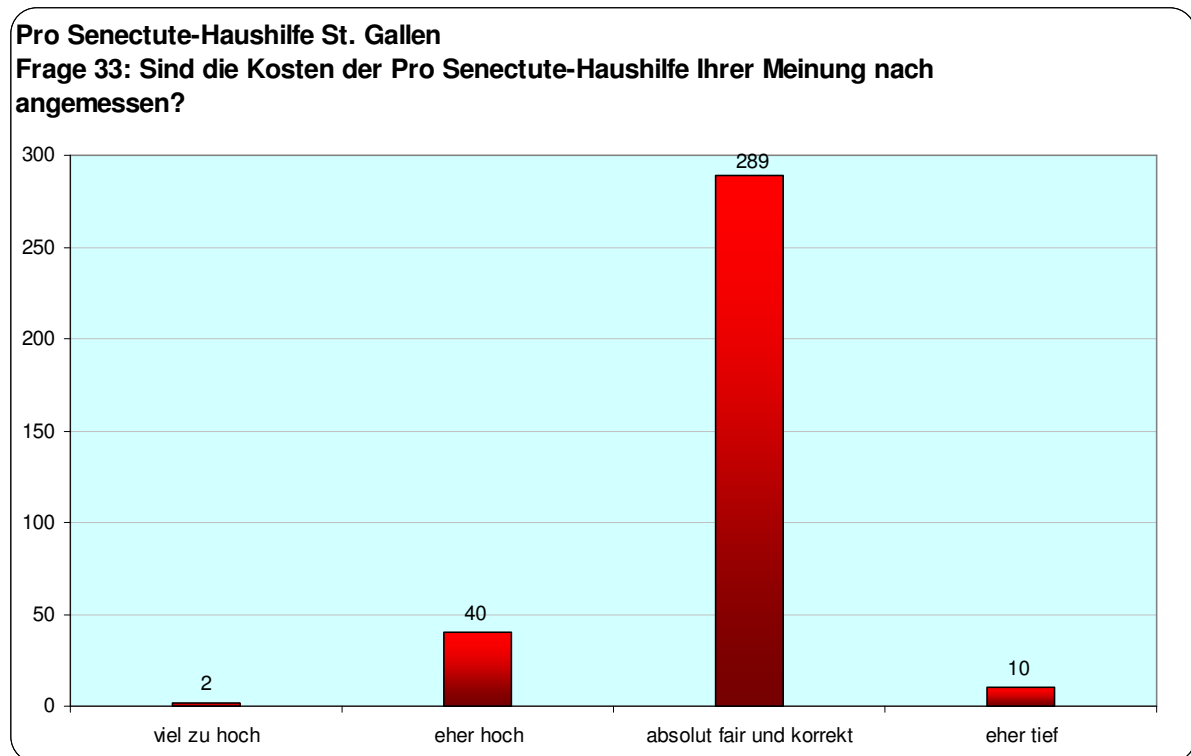


Skala = Anzahl Nennungen

Bei dieser Frage waren Mehrfachnennungen möglich.

Die individuellen Zusatzfragen der Spitex-Organisationen werden bei der Messung der Gesamtzufriedenheit nicht berücksichtigt.

3.4.4 Frage 33: Sind die Kosten der Pro Senectute-Haushilfe Ihrer Meinung nach angemessen?



Skala = Anzahl Nennungen

Die individuellen Zusatzfragen der Spitex-Organisationen werden bei der Messung der Gesamtzufriedenheit nicht berücksichtigt.

**3.4.5 Frage 34: Welche Dienstleistungen / Hilfeleistungen würden Sie sich wünschen, damit Sie noch besser und sicherer zu Hause leben könnten?
Bitte zählen Sie auf, was Ihnen in den Sinn kommt.**

Notfalldienst bei Krankheit (Einkaufen, Kontrollbesuch/Anruf)
Wir können noch zuhause bleiben.
Wenn es nicht mehr geht: Bügeln, Kommissionen machen + Kochen. Aber erst wenn es nicht mehr geht. Ich möchte gerne zuhause bleiben.
Fenster putzen.
Möglichst kein Wechsel beim Personal!
Meine Frage, ob die HelferIn während der angemessenen Zeit, auch mal ein etwas tieferes Gespräch mit mir führen darf?
Z.Zt. kann ich dies noch nicht sagen, da ich noch, oder wieder selbständig bin!
Fensterreinigung
Keine Hilfsleistungen nötig.
Im Moment benötige ich keine weiteren Hilfeleistungen
Momentan keine weiteren
Vorläufig keine
Bei Bedarf: Ferien + Feiertagsvertretung wäre wünschbar.
Später eventuell waschen und bügeln.
Ich schätze es so wie es ist.
Wäre es möglich (in kritischen Zeitphasen), dass sich Pro Senectute telefonisch erkundigt, ob die Klientin aufgewacht ist? So um 8 Uhr.
Bis jetzt kein Problem
Bei schwerem Unfall oder Krankheit
Betten anziehen 1-2 x pro Monat. Fensterputzen.
Eigentlich nichts. Ich finde unsere Hilfen in der Schweiz sind gut organisiert.
Bis jetzt brauche ich noch keine Zusatzleistungen.

Möchte diese Dienstleistungen solange wie möglich in Anspruch nehmen, vielleicht noch etwas mehr, je nach meinen finanziellen Mittel, möchte Niemandem zur Last fallen.
Beim Fensterputzen habe ich etwas Mühe eine andere Hilfe in Anspruch zu nehmen.
Durch die Spitex.
Einkaufen, Bügeln
Ich habe eine ganz fantastische Haushilfe, und mir bleiben zur Zeit keine Wünsche offen.
Evtl. kochen.
Bis jetzt keine
Für einen Notfall, z.B. Unfall, der keinen Spitalaufenthalt erfordert, wäre eine schnelle Hilfe sehr nützlich. Einkaufen und Haushalt.
Ich wurde nie verwöhnt und bin zufrieden was ich habe. Mein Mann hat Demenz und ich bin überall schuld.
Im Notfall helfen beim Kochen, oder posten.
Fenster putzen.
Im Moment wunschlos.
Glücklicherweise bis jetzt kein weiterer Bedarf.
Spitex
Im Moment keine
Interessante Gespräche/ Diskussionen führen!
Vorläufig keine.
Mittagstisch sollte noch (<i>2 Wörter unleserlich</i>) werden. Portionen sind zu gross. Essen leidet unter dem Transport – alles ist untereinander – wenig attraktiv zum Essen.
Dass jemand auch kurzfristig erreichbar ist (Notfall, Unfall)
Glücklicherweise bin ich noch nicht in dieser Situation!
Mit den Dienstleistungen bin ich sehr zufrieden.
Nachtbetreuung.
Wenn nötig Betreuung.
Bügeln, Wäsche reparieren von Hand <u>und</u> mit Nähmaschine.

Eventuell ein täglicher Telefonanruf oder kurzer Besuch.
Zufrieden
Keine
z.Zt. keine
Pro Senectute
Fenster putzen
Keine
Momentan keine
Da ich die Haushilfe nur 1 x pro Monat in Anspruch nehme, kann ich nicht sagen, was noch auf mich zu kommt.
Im Moment für mich keine weiteren.
Einkaufen, Fenster und Läden richtig putzen.
Einkaufen der Lebensmittel Hilfe beim Einkaufen anderer Art: Kleider u. Schuhe wenn nötig – Coiffeur
z.Zt. kein andere als 14 Tg. Wohnungsreinigung später evtl. Waschmaschine mit Wäsche bedienen 1 x p.a. Gesamtreinigung + Fenster und Verkäufe Bei schlechterer Sicht Fleckenreinigung bei Kleidern.
Bin seit 30.3.10. verwitwet, muss erst sehen, was ich noch in Anspruch nehmen könnte.
Schade ist, dass die HelferIn „nur“ nach dem Pflichtenheft arbeitet. Ich muss für strengere Arbeiten wie z.B. Fensterputzen andere Hilfen organisieren (od. Küchenschränke putzen), was nicht so einfach ist. Bei Aufträgen welche über längere Zeit dauern, sollten diese Arbeiten auch möglich sein. Das wäre für mich <u>sehr</u> wichtig.
Sehr gut TIXI TAXI!
Dank unserem Hauswart kann ich 92 die grosse Wäsche noch besorgen, vom 2. Stock hinter und hinauftragen.
Fenster teilweise putzen Küche 1 x im Jahr putzen.
Falls sich mein Gesundheit verschlechtern sollte, würde ich öfteren Einsatz Ihrerseits wünschen.
Eventuell Hilfe beim Einkaufen, um weniger schwer tragen zu müssen.
Momentan brauchen wir noch keine weitere Hilfe.

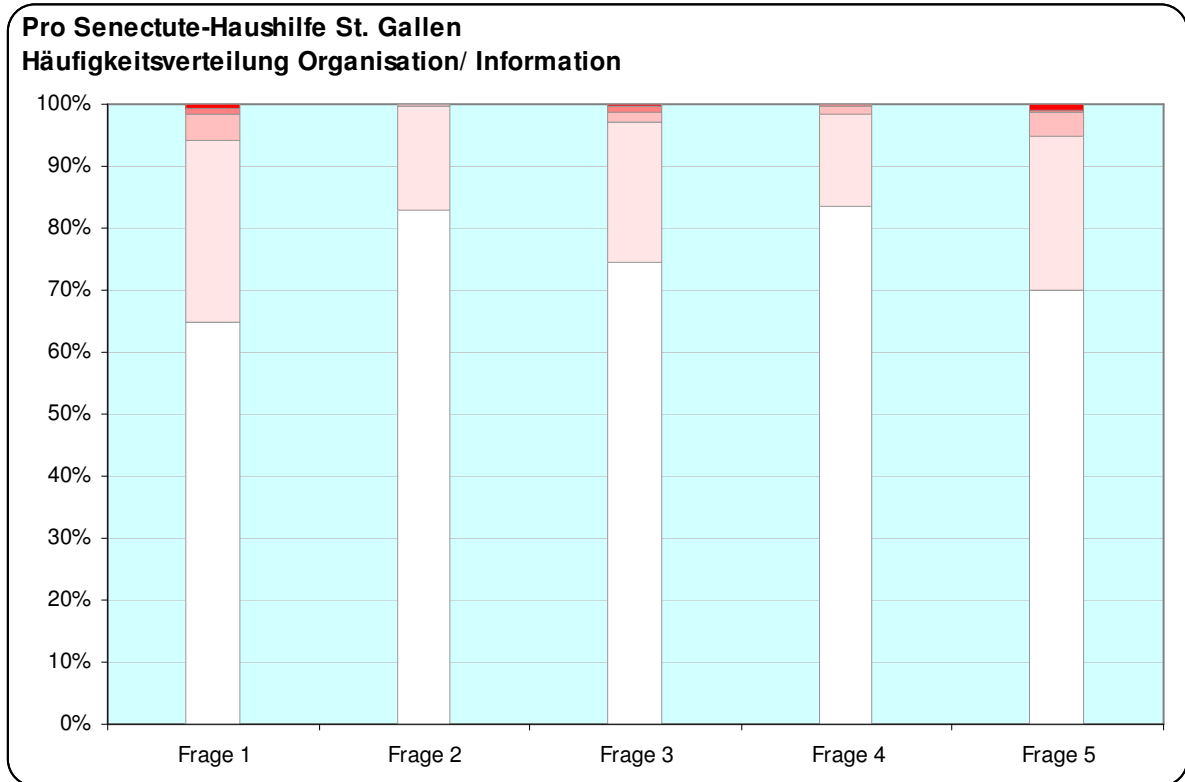
Ich hoffe, dass die Helferin zu der ich Vertrauen habe auch Sterbehilfe leisten darf.
Vorläufig reicht die Hilfeleistung bestens.
Bis jetzt mit allem zufrieden!
Küche gründlich putzen.
Begleitung zum Gottesdienst Begleitung beim Einkaufen Begleitung zum Hausarzt
Fenster putzen durch die Haushelferin
Im Moment brauche ich nur 1 x wöchentlich Hilfe die Böden zu reinigen + Fenster zu putzen. Würden meine Schmerzen mehr zunehmen, müsste ich evtl. mehr Hilfe erbitten.
Vorläufig genügend betreut.
Keine Wünsche – meine Tochter erledigt das Übrige.
Ich würde eine Hilfestellung beim Einkaufen sehr schätzen, besonders vor den Feiertagen wie Ostern, Pfingsten, Weihnachten, Neujahr etc.
Einkauf Mittagessen
Es wäre wünschenswert, wenn die Leiterin sich einmal erkundet hätte, für ein Gespräch unter 4 Augen. So bin ich gezwungen, den Vertrag demnächst zu kündigen. Auch wenn ich vom Arzt verboten, muss versuchen, in die Waschküche zu sehen.
Im Moment kann ich noch Verschiedenes selber erledigen nebst den 14-tägigen Hilfeleistungen der Pro Senectute.
Begleitung mit Auto zum Arzt oder bei Einkäufen. Kurze Spaziergänge würde ich schätzen.
Ich bin gut versorgt.
z.B. von der gleichen Person: begleiten beim Einkaufen einfache Hilfe bei Körperpflege hie und da Unterstützung wegen Sehbehinderung
Jemand der auch grössere Arbeiten macht, wie Fensterputzen etc.
Bei Flecken im Spannteppich würde ich erwarten, dass die Haushalthelferin mir sagen könnte, wie solche Flecken entfernt werden können, statt die Flecken einfach zu ignorieren!!
Spaziergang-Begleitung Ferien-Begleitung Kino-, Theater-Begleitung

Beim Mittagessen-Zulieferungsdienst fehlt eine salzarme, eigentliche Diätkost
Beim Einkaufen helfen.
Ich bin zufrieden so wie es ist und ich glaube wenn neue Wünsche nötig werden, kann ich gut mit meiner HelferIn darüber reden.
Im Moment noch keine. Wenn ich unselbständiger werde, sicher schon.
Momentan komme ich mit diesen Dienstleistungen zu recht.
Bei alleinstehenden Personen (ohne Angehörige) fehlen, <u>insbesondere bei Notfällen, Vertrauens- bzw. Bezugs- und Ansprechpersonen rund um die Uhr</u> also auch nachts + Sa + So. Bin hochgradig schwerhörig, kann z:B.Tel.Beantworter nicht verstehen!!
Werde evtl. noch operiert (weiss noch nicht wie es weitergeht).
Im Moment keine. Mit Spitex + Ihnen bin ich genügend versorgt. Danke!
Im Moment bin ich froh über die stützende Hilfe im Haushalt. Ich weiss zudem, dass ich im Krankheitsfall mehr Dienstleistungen beanspruchen dürfte.
Bis jetzt keine.
Ich wohne in einem Haus für betreutes Wohnen. Von da kann ich auch Hilfeleistungen bei Schmerzen wünschen.
Vorläufig keine

Die Bemerkungen und Anregungen werden von *NPO PLUS* nicht redigiert. Anmerkungen von *NPO PLUS* sind *kursiv* gedruckt.

3.5 Häufigkeitsverteilung pro Frage

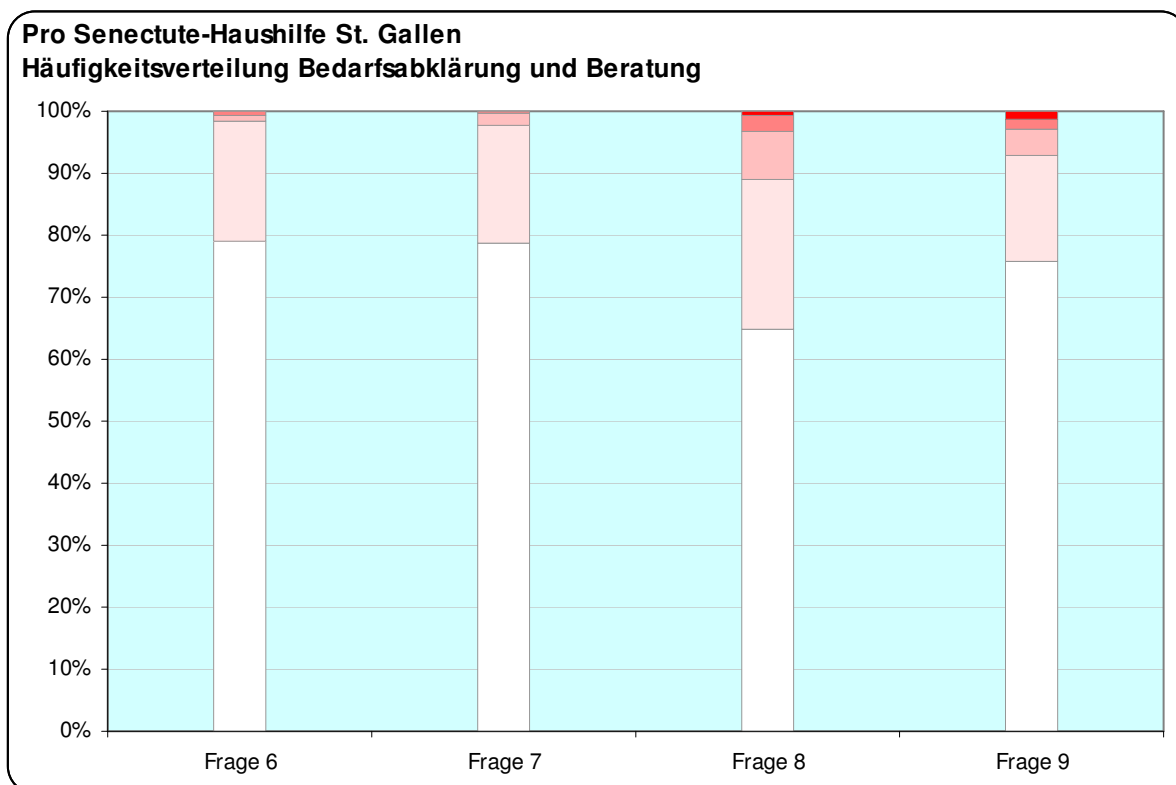
3.5.1 Organisation/Information



Frage	Anzahl 5	Anzahl 4	Anzahl 3	Anzahl 2	Anzahl 1	Ihr Wert
Frage 1	218	99	14	3	2	89.3%
Frage 2	283	57	1	0	0	95.7%
Frage 3	244	74	6	3	1	92.5%
Frage 4	284	51	4	1	0	95.4%
Frage 5	211	74	12	1	3	90.6%

- Frage 1: Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Pro Senectute-Regionalstelle?
 Frage 2: Wie erlebten Sie den ersten Kontakt mit der Pro Senectute-Leiterin?
 Frage 3: Wie wurden Sie durch die Pro Senectute-Leiterin über die Dienstleistungsangebote informiert?
 Frage 4: Hat der erste Einsatz nach der Anfrage in der erwarteten Frist stattgefunden?
 Frage 5: Hat man Sie informiert, wo Sie Fragen, Beschwerden, Lob anbringen können?

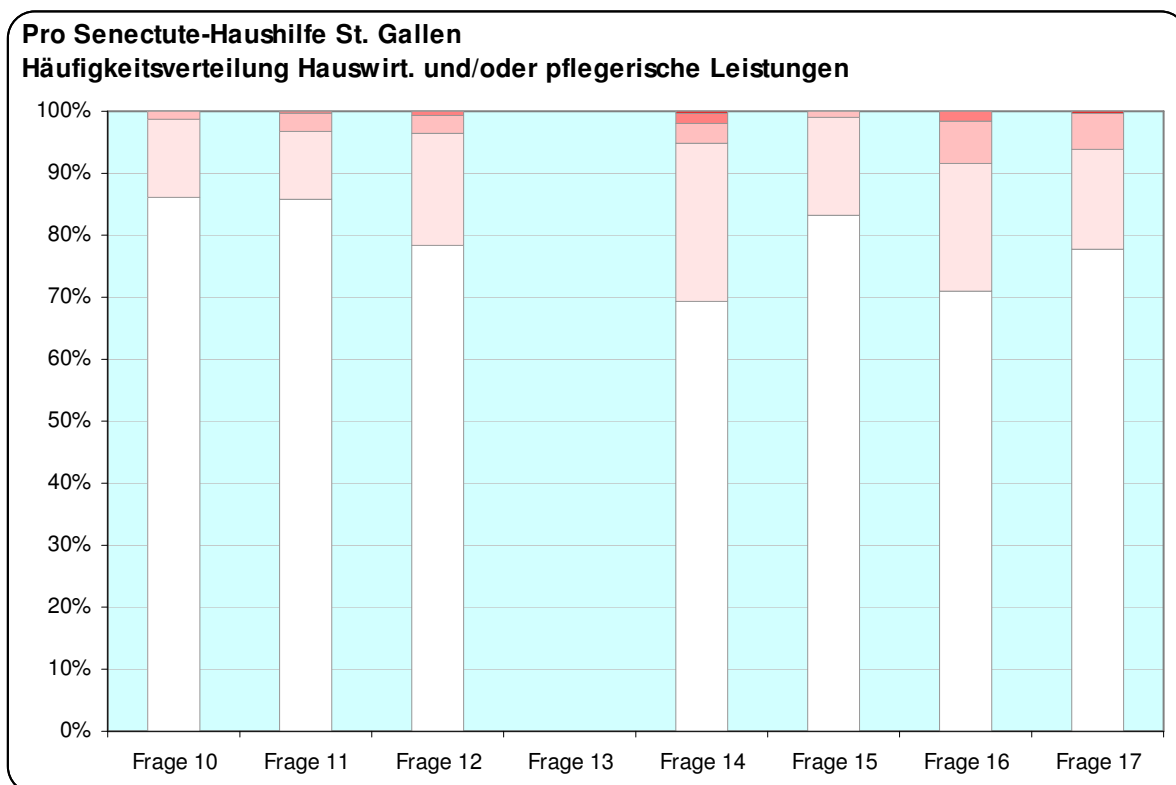
3.5.2 Bedarfsabklärung und Beratung



Frage	Anzahl 5	Anzahl 4	Anzahl 3	Anzahl 2	Anzahl 1	Ihr Wert
Frage 6	261	64	3	2	0	94.2%
Frage 7	248	60	6	1	0	94.0%
Frage 8	176	65	21	7	2	87.5%
Frage 9	252	56	14	6	4	91.1%

- Frage 6: Hat die Pro Senectute-Leiterin mit Ihnen Ihre Situation sowie die nötigen Einsätze umfassend besprochen?
- Frage 7: Wurden Ihre persönlichen Bedürfnisse bei der Hilfe und Pflege berücksichtigt?
- Frage 8: Wurden Sie von der Pro Senectute-Leiterin über den möglichen Einsatz von Hilfsmitteln und ergänzenden Angeboten genügend informiert?
- Frage 9: Wissen Sie immer, wer bei der Pro Senectute für Ihre Anliegen zuständig ist?

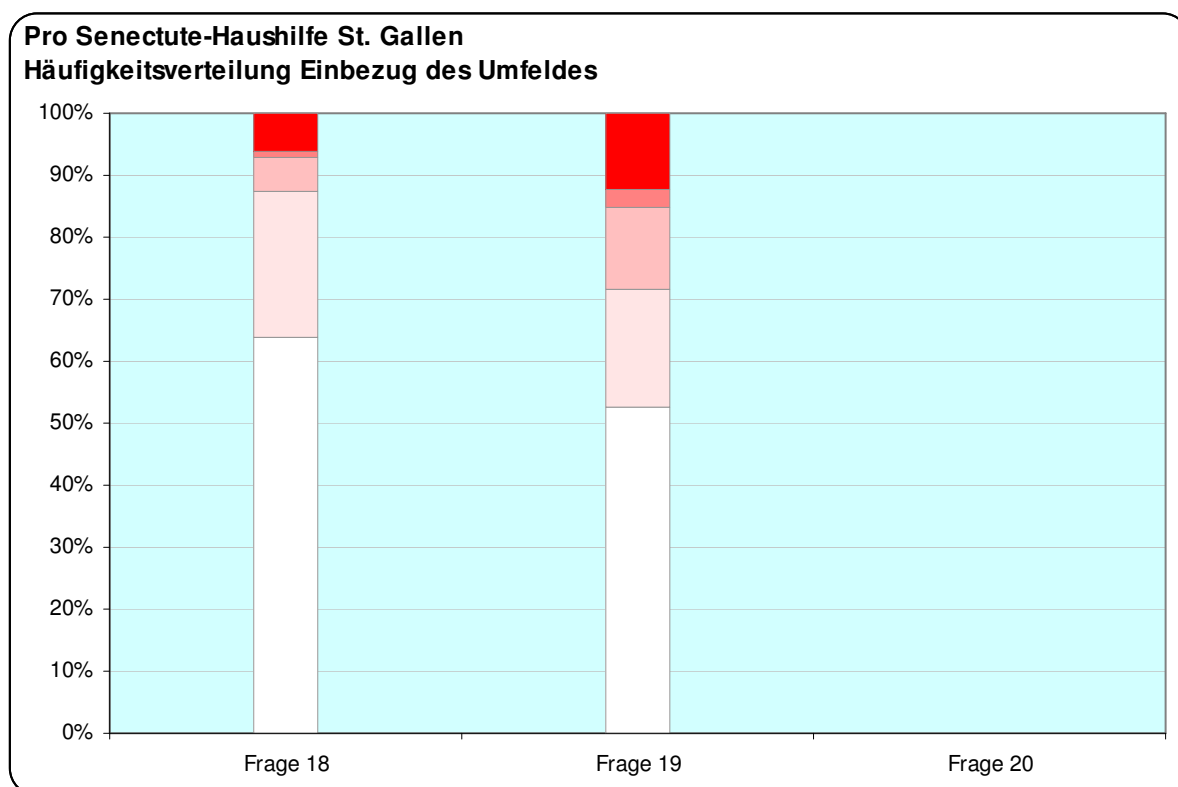
3.5.3 Hauswirtschaftliche und/oder pflegerische Leistungen



Frage	Anzahl 5	Anzahl 4	Anzahl 3	Anzahl 2	Anzahl 1	Ihr Wert
Frage 10	301	45	4	0	0	96.2%
Frage 11	300	38	10	1	0	95.6%
Frage 12	272	63	10	2	0	93.6%
Frage 13	0	0	0	0	0	
Frage 14	207	77	9	5	1	90.5%
Frage 15	286	55	3	0	0	95.6%
Frage 16	236	69	23	5	0	90.2%
Frage 17	269	56	20	0	1	92.8%

- Frage 10: Wie werden die mit Ihnen vereinbarten Termine eingehalten?
 Frage 11: Stimmt die Dauer des Einsatzes mit der vereinbarten Zeit überein?
 Frage 12: Kann die Haushelferin die vereinbarten Leistungen ohne Zeitdruck erbringen?
 .
 Frage 14: Wie gut wird Ihre vorhandene Selbstständigkeit im Haushilfe-Einsatz berücksichtigt und gefördert?
 Frage 15: Wird auf Ihre Privatsphäre respektvoll Rücksicht genommen?
 Frage 16: Verfügt das Pro Senectute-Personal nach Ihrer Ansicht über die erforderlichen Fachkenntnisse?
 Frage 17: Besteht zwischen Ihnen und der Pro Senectute-Haushelferin eine Vertrauensbasis?

3.5.4 Einbezug des Umfeldes

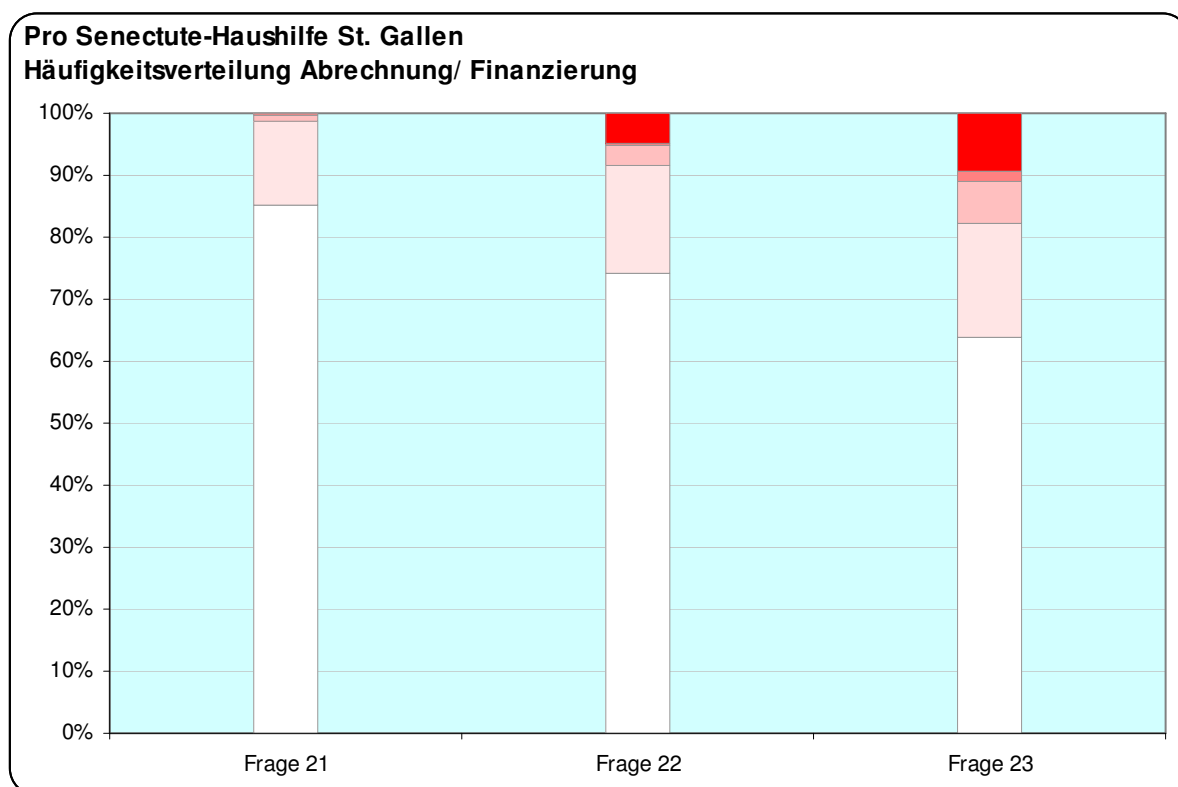


Frage	Anzahl 5	Anzahl 4	Anzahl 3	Anzahl 2	Anzahl 1	Ihr Wert
Frage 18	123	46	10	2	12	84.5%
Frage 19	91	33	23	5	21	74.3%
Frage 20	0	0	0	0	0	

Frage 18: Können Ihre Angehörigen, falls dies erwünscht ist, beim Festlegen der Leistungen mitsprechen und mitentscheiden?

Frage 19: Können Ihre Angehörigen/Nachbarn im gewünschten Mass in die Betreuung mit einbezogen werden?

3.5.5 Abrechnung/Finanzierung



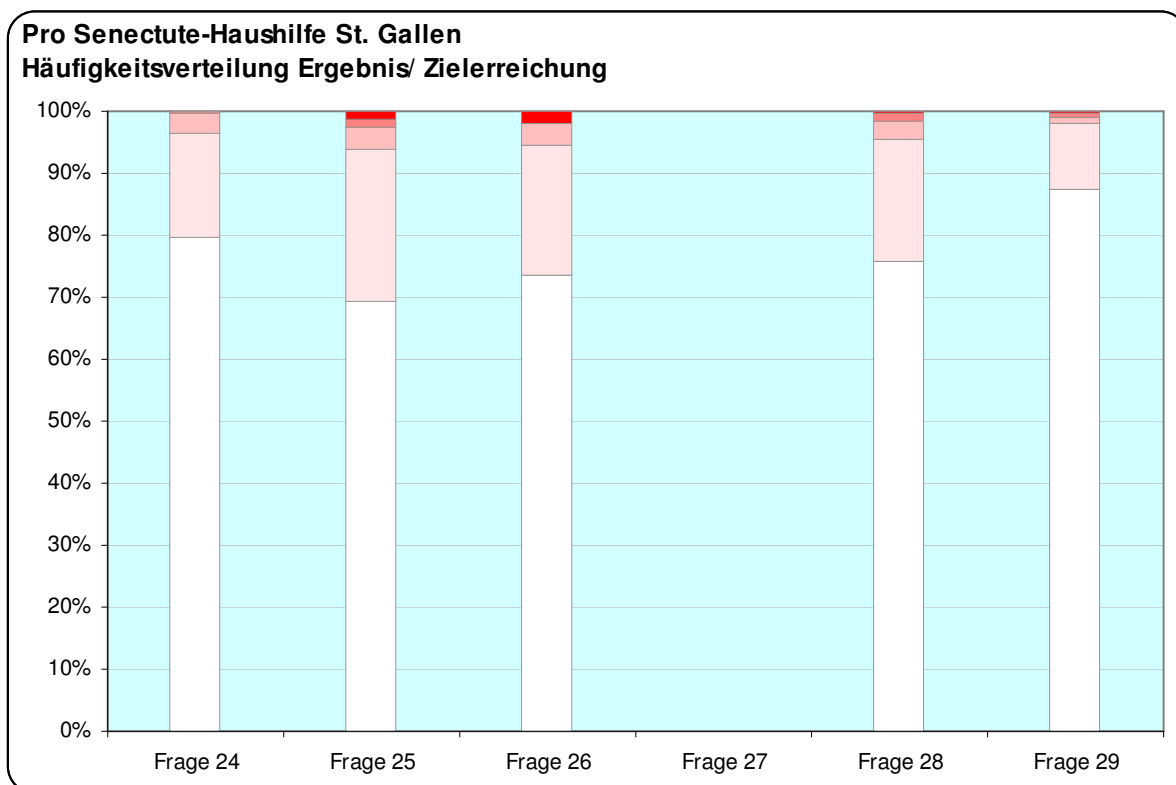
Frage	Anzahl 5	Anzahl 4	Anzahl 3	Anzahl 2	Anzahl 1	Ihr Wert
Frage 21	291	47	3	1	0	95.9%
Frage 22	212	50	9	1	14	88.9%
Frage 23	141	41	15	3	21	81.4%

Frage 21: Ist die Haushilfe-Rechnung für Sie übersichtlich und verständlich?

Frage 22: Wurden Sie durch die Pro Senectute-Leiterin über die Rückerstattungsmöglichkeiten (Krankenversicherung etc.) informiert?

Frage 23: Wurden Sie durch die Pro Senectute-Leiterin über die andern möglichen Finanzhilfen (Hilflosenentschädigung, Ergänzungsleistungen etc.) informiert?

3.5.6 Ergebnis/Zielerreichung



Frage	Anzahl 5	Anzahl 4	Anzahl 3	Anzahl 2	Anzahl 1	Ihr Wert
Frage 24	276	59	11	1	0	93.9%
Frage 25	113	40	6	2	2	89.9%
Frage 26	158	45	8	0	4	91.0%
Frage 27	0	0	0	0	0	
Frage 28	260	67	11	4	1	92.3%
Frage 29	306	37	4	2	1	96.1%

Frage 24: Entsprechen die Haushilfe-Leistungen den vereinbarten Abmachungen?

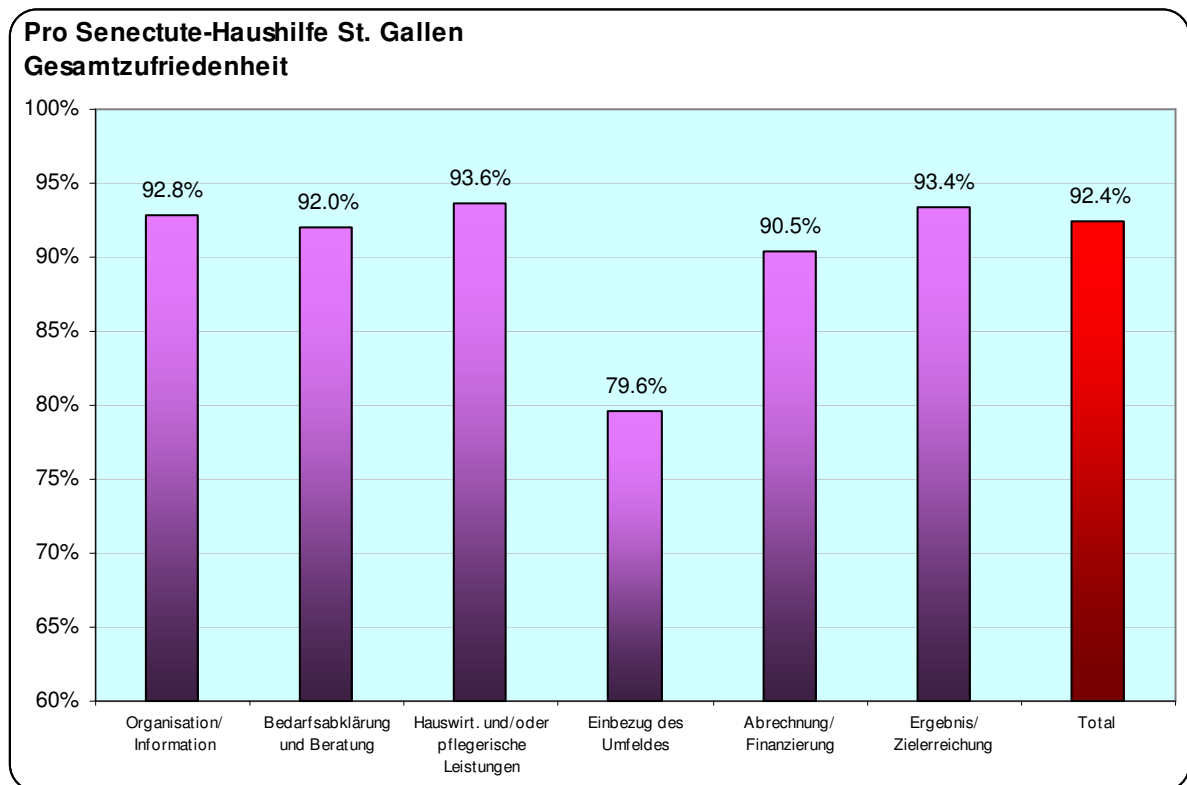
Frage 25: Falls Sie Beschwerden angebracht haben, wie wurden diese erledigt?

Frage 26: Wie haben Sie das Pro Senectute-Personal in Situationen erlebt, in denen Sie unter Schmerzen litten oder traurig waren?

Frage 28: Verbessert der Haushilfe-Einsatz Ihre Lebensqualität merklich?

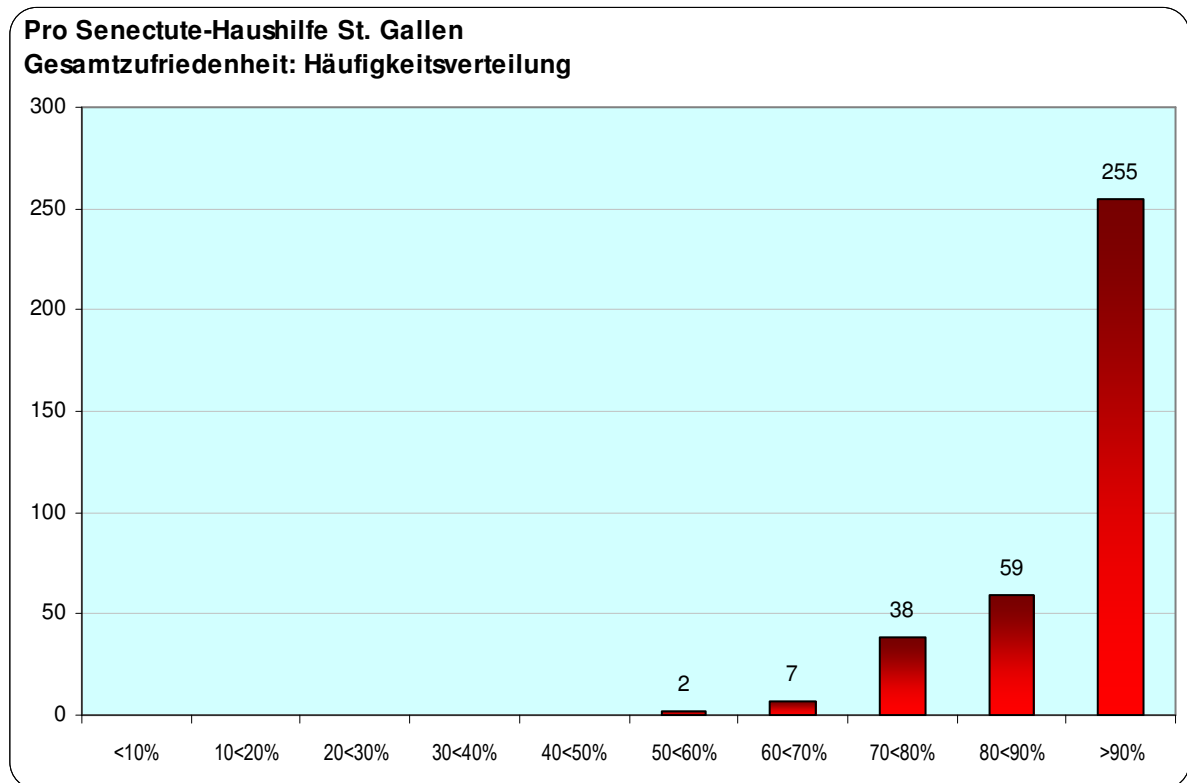
Frage 29: Würden Sie die Pro Senectute-Haushilfe Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen?

3.6 Gesamtzufriedenheit



Die individuellen Zusatzfragen der Spitex-Organisationen werden bei der Messung der Gesamtzufriedenheit nicht berücksichtigt.

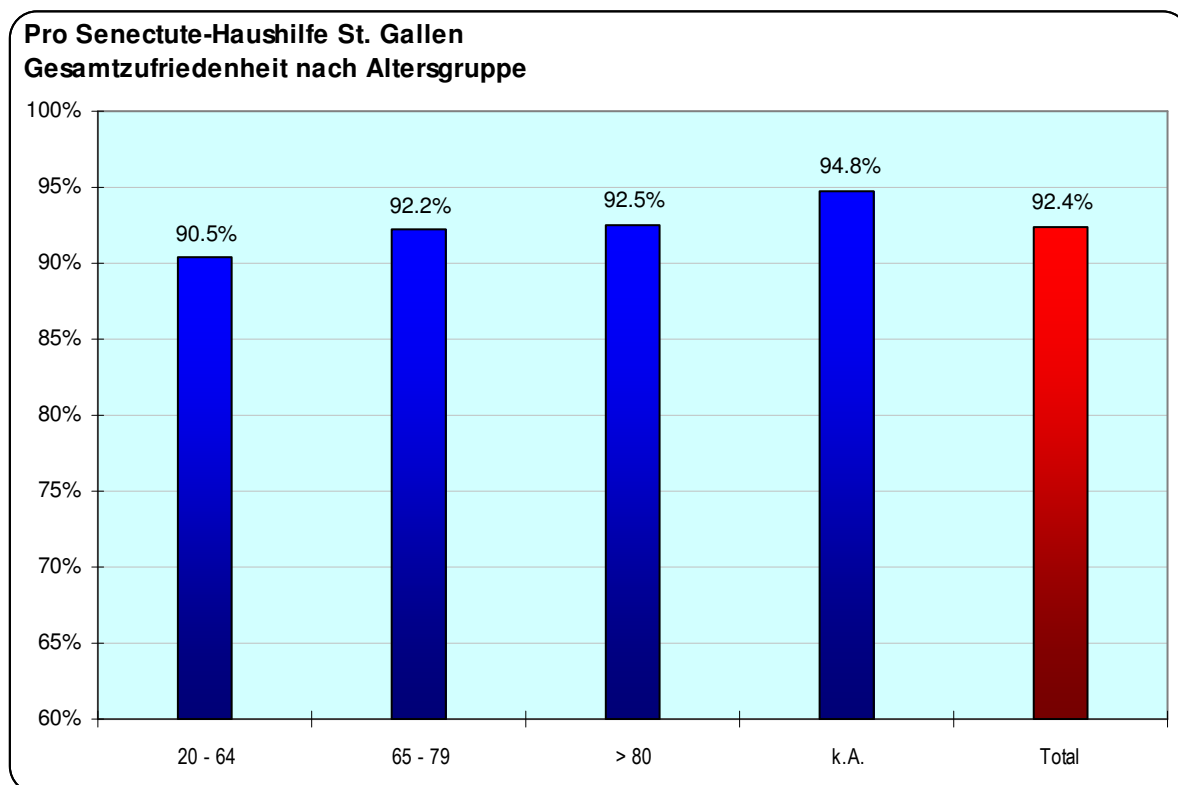
3.7 Häufigkeitsverteilung Gesamtzufriedenheit



	<10%	10<20%	20<30%	30<40%	40<50%	50<60%	60<70%	70<80%	80<90%	>90%
Anzahl						2	7	38	59	255
Anteil	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	1.9%	10.5%	16.3%	70.6%

3.8 Gesamtzufriedenheit nach Kriterien

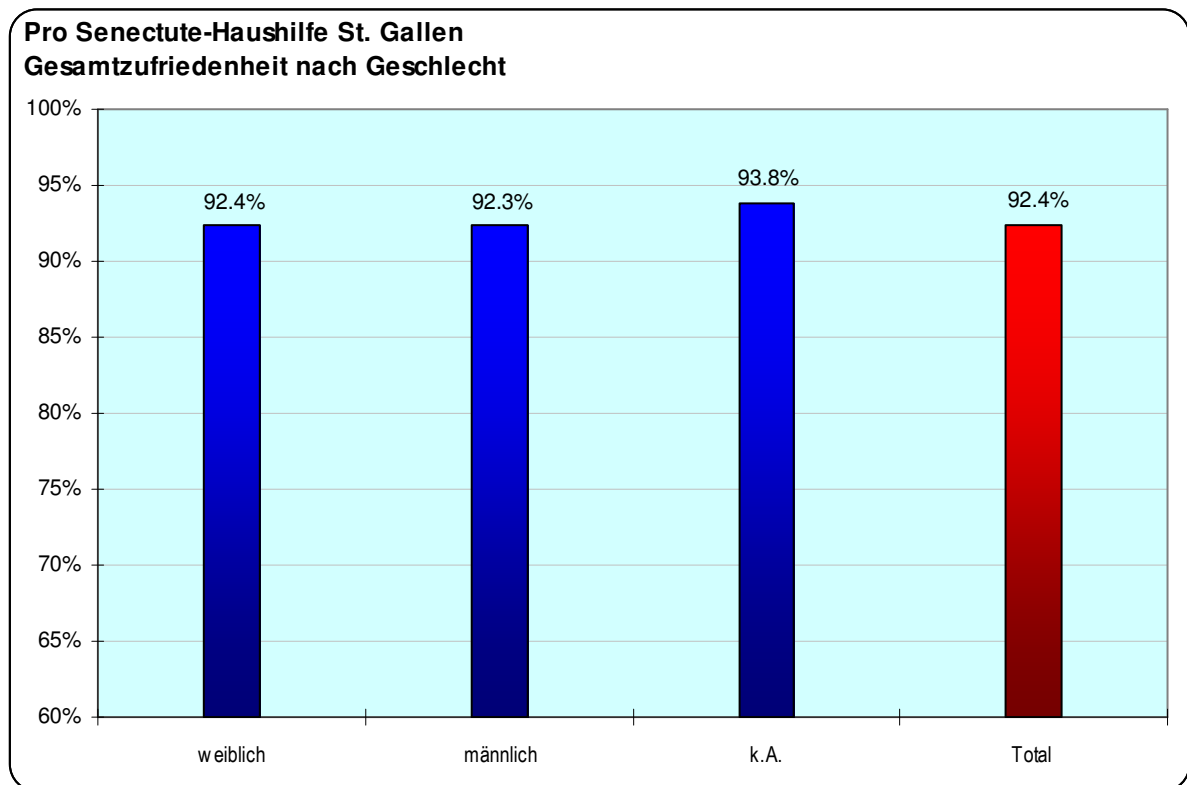
3.8.1 Gesamtzufriedenheit nach Altersgruppe



Anzahl Nennungen:

Kriterium	Anzahl
0 - 4	0
5 - 19	0
20 - 64	12
65 - 79	116
> 80	230
k.A.	3
Total	361

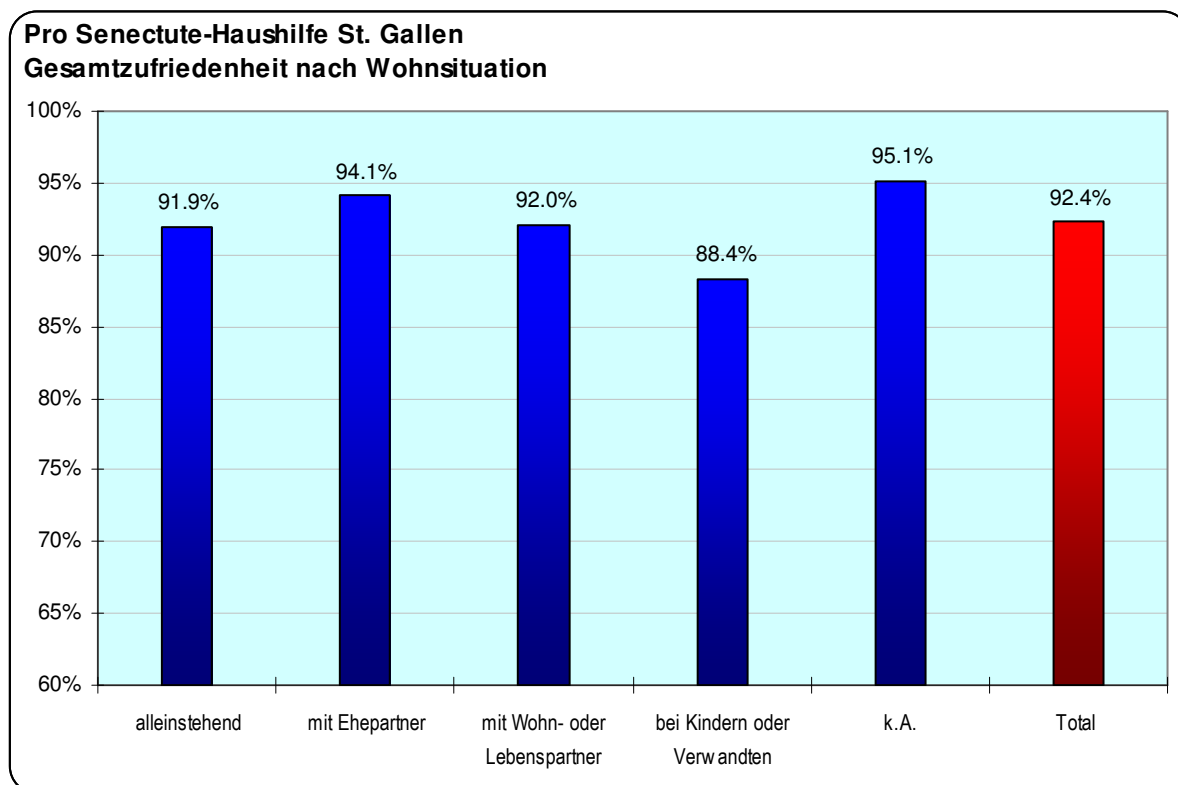
3.8.2 Gesamtzufriedenheit nach Geschlecht



Anzahl Nennungen:

Kriterium	Anzahl
weiblich	289
männlich	69
k.A.	3
Total	361

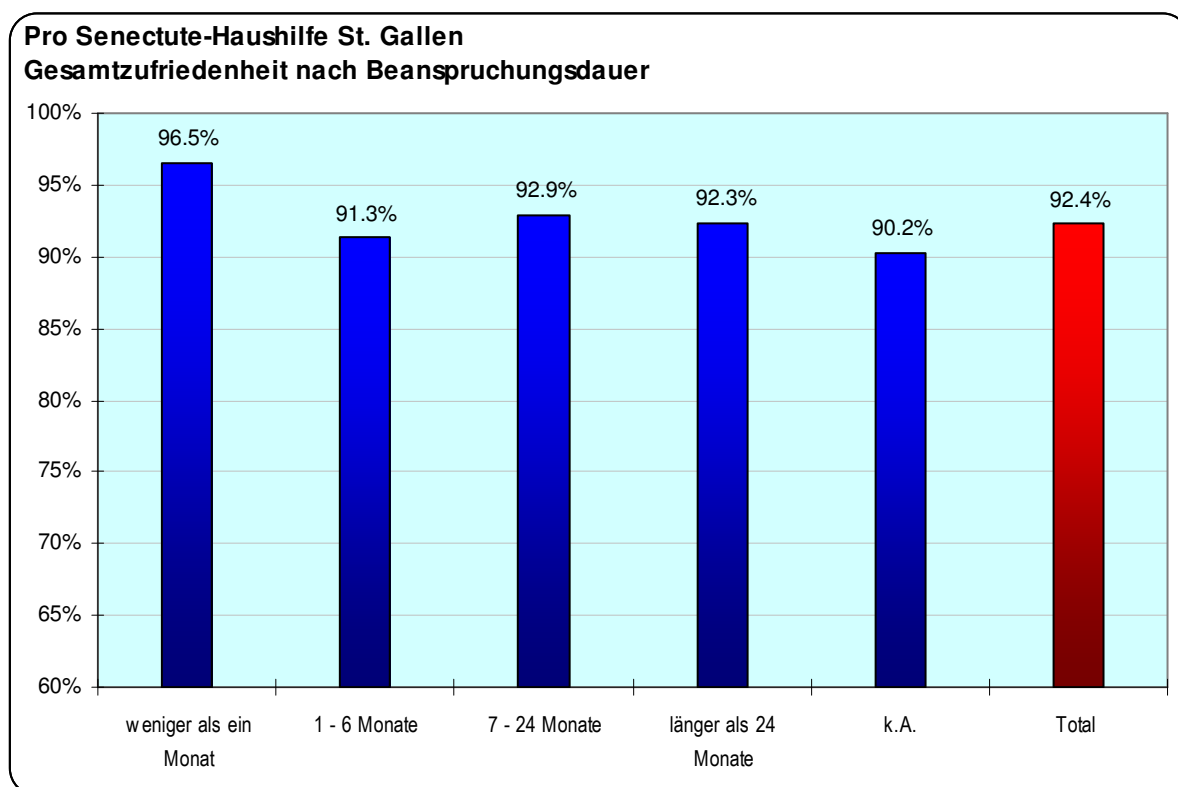
3.8.3 Gesamtzufriedenheit nach Wohnsituation



Anzahl Nennungen:

Kriterium	Anzahl
alleinstehend	272
mit Ehepartner	72
mit Wohn- oder Lebenspartner	11
bei Kindern oder Verwandten	2
bei Eltern	0
k.A.	4
Total	361

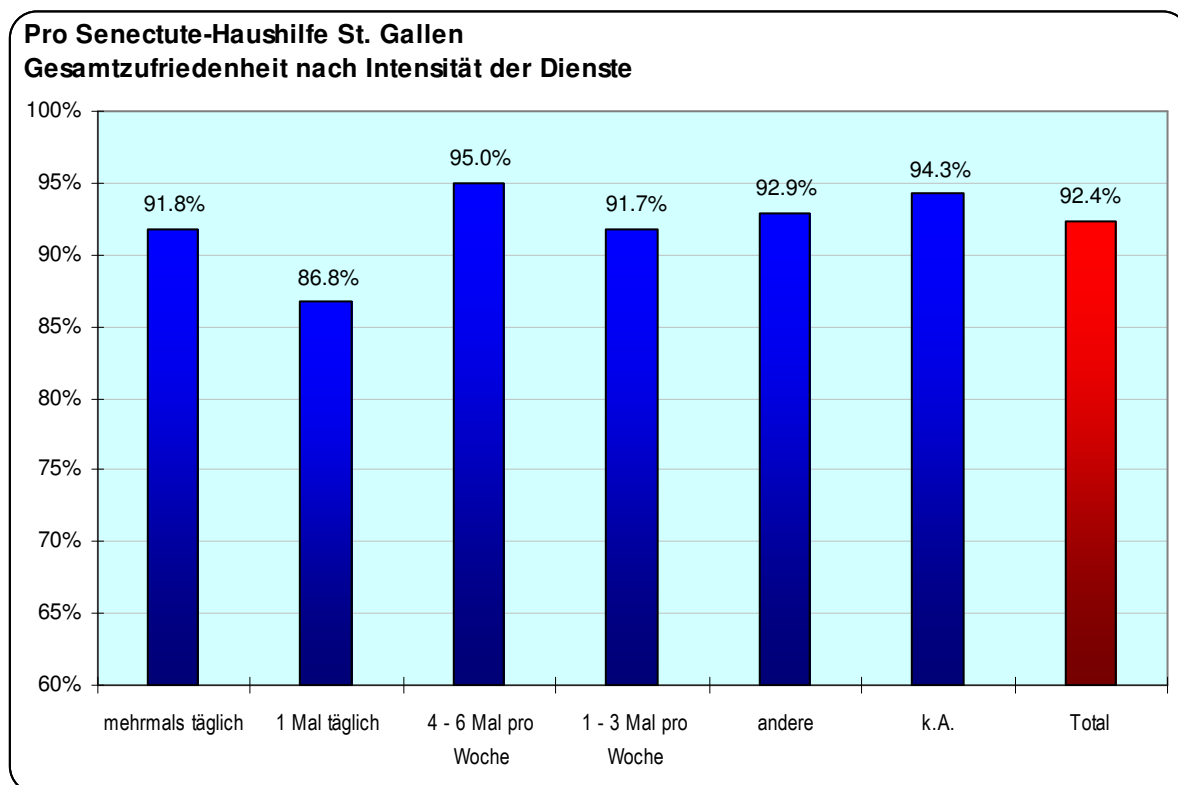
3.8.4 Gesamtzufriedenheit nach Beanspruchungsdauer



Anzahl Nennungen:

Kriterium	Anzahl
weniger als ein Monat	10
1 - 6 Monate	46
7 - 24 Monate	111
länger als 24 Monate	176
k.A.	18
Total	361

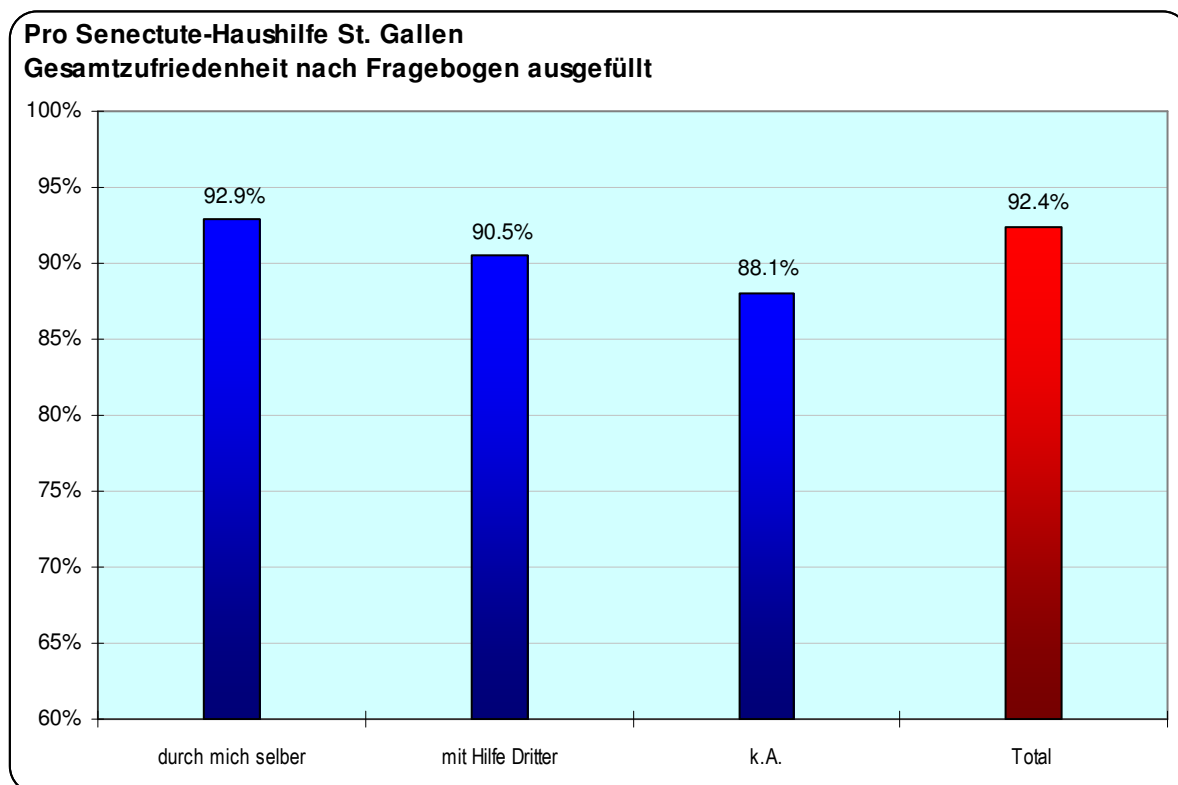
3.8.5 Gesamtzufriedenheit nach Intensität der Dienste



Anzahl Nennungen:

Kriterium	Anzahl
mehrmals täglich	5
1 Mal täglich	6
4 - 6 Mal pro Woche	8
1 - 3 Mal pro Woche	160
andere	159
k.A.	23
Total	361

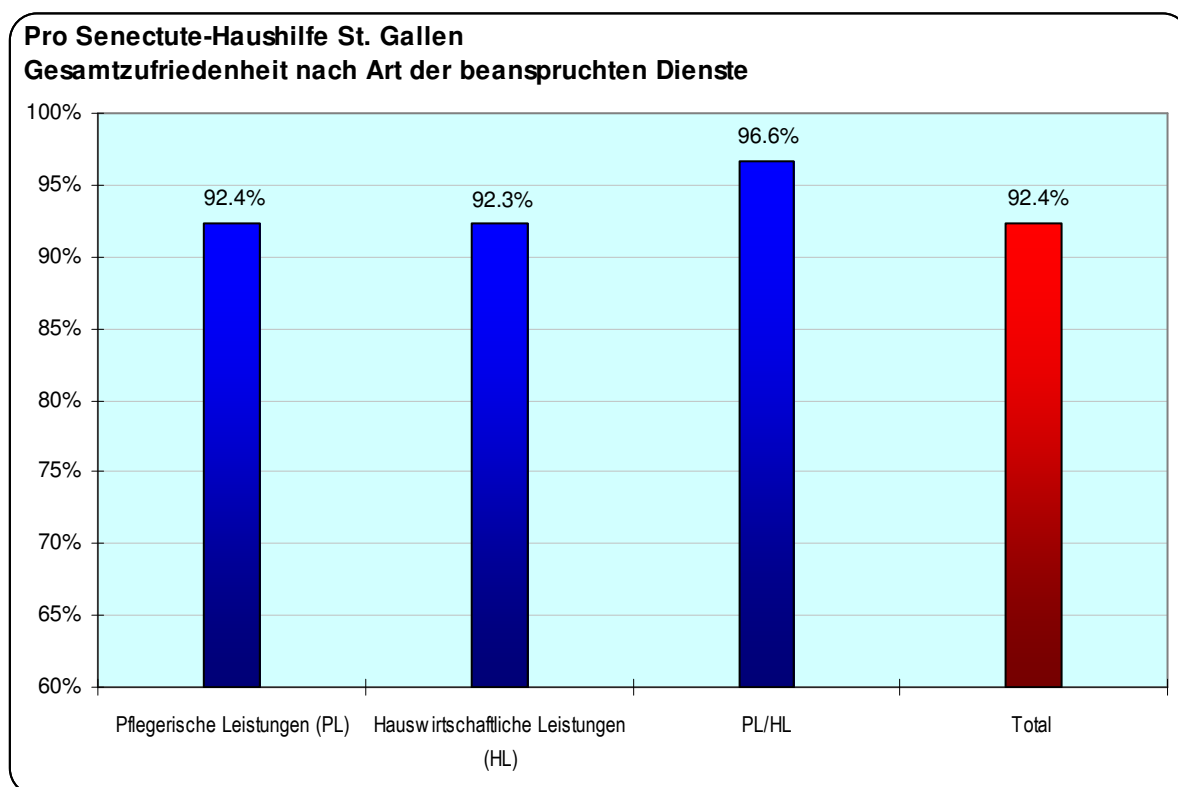
3.8.6 Gesamtzufriedenheit nach Fragebogen ausgefüllt



Anzahl Nennungen:

Kriterium	Anzahl
durch mich selber	292
mit Hilfe Dritter	62
k.A.	7
Total	361

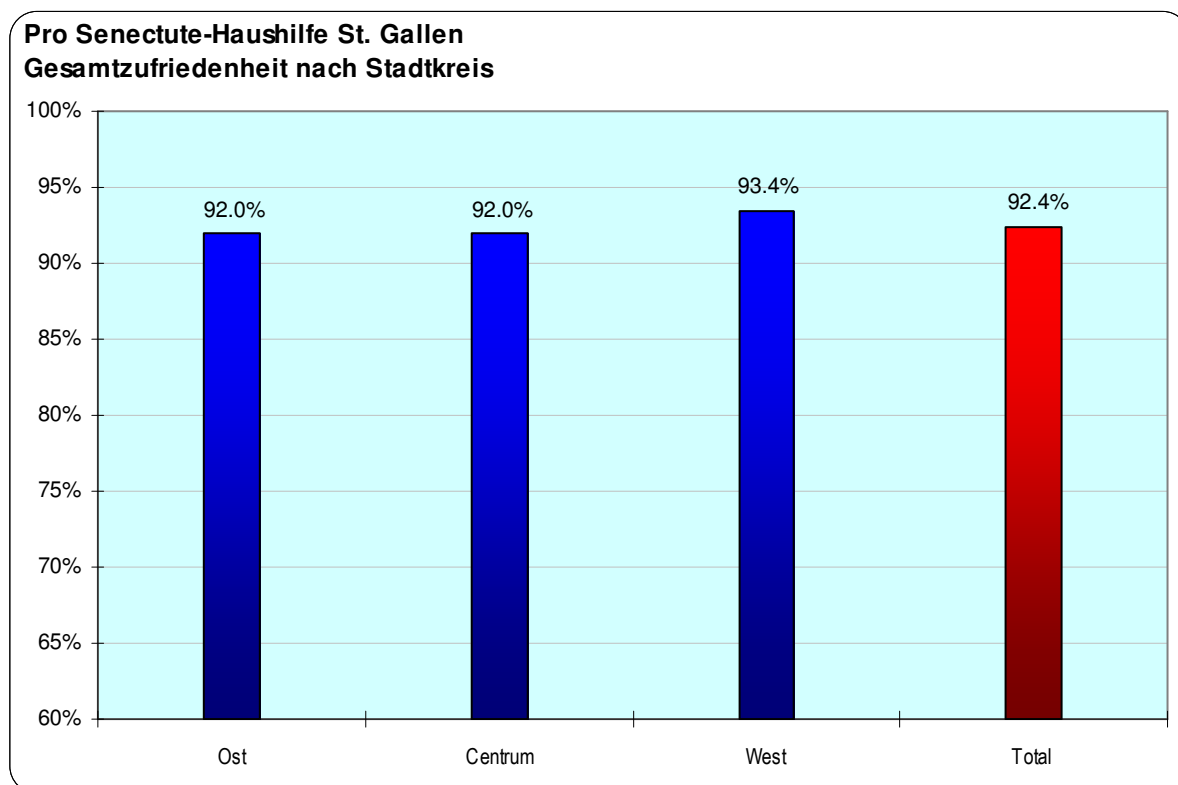
3.8.7 Gesamtzufriedenheit nach Art der beanspruchten Dienste



Anzahl Nennungen:

Kriterium	Anzahl
Pflegeleistungen (PL)	2
Hauswirtschaftliche Leistungen (HL)	356
PL/HL	3
Total	361

3.8.8 Gesamtzufriedenheit nach Stadtkreis



Anzahl Nennungen:

Kriterium	Anzahl
Ost	165
Centrum	108
West	88
Total	361

3.9 Bemerkungen, Anregungen und Verbesserungsvorschläge der Kundinnen und Kunden

Zu 33 (<i>Sind die Kosten angemessen?</i>) Ich wäre bereit mehr zu bezahlen, weil ich „reich“ bin. Früher gab es einen abgestuften Tarif nach Einkommen. Ich wünschte, dass weniger begüterte Menschen die Möglichkeit und Chance der Hilfe auch haben.
Es wäre gut, wenn ich den Wohnungsschlüssel meiner Haushelferin geben dürfte, falls ich einmal ferienhalber nicht zuhause bin, zum Arzt muss unvorhergesehen oder ev. ins Spital muss. Freundliche Grüsse und vielen Dank.
Selbständigkeit der Haushilfe, längere Arbeitszeit (bin älter geworden)
Ich bin sehr zufrieden.
Ist nicht der Unterschied zwischen dem Stundenpreis, den man bezahlt und dem Stundenlohn, den die Haushilfe erhält, etwas zu gross?
Pro Senectute im Telefonbuch zu finden, war mir nicht möglich. Ich weiss jetzt noch nicht, unter was ich suchen sollte.
Einige Fragen sind in meinem Falle irrelevant.
Ferienbegleitung (erwünscht) (Kontaktbörse).
Ihre Haushilfen leisten einen Liebesdienst, sie kommen aus allen Berufen, daher fehlt in Ihren Putzkursen die Material-Kunde. Wir Alten sind froh, dass es pro Senectute gibt.
Ich kann die Pro Senectute nur weiter empfehlen! Danke macht weiter so!
Wünschenswert wäre, dass den Senioren bei der jährlichen Steuerklärung eine kompetente Person zur Verfügung wäre und <u>kostengünstig</u> die Steuererklärung erledigt. Oder gibt es diese Möglichkeit schon?
Wir benötigen nur 1 x Monat die Hilfe zum Sauberhalten des Treppenhauses und Kellerdurchgang.
PS: Diese Institution ist ein Segen für alte Leute!
Zur Zeit bin ich in allen Belangen 100% zufrieden.
Ich bin seit 6. Mai 2010 im Pflegeheim.
Sollte ich in die Lage kommen, mehr Hilfe zu benötigen, werde ich Sie gerne anfragen. Gruss
Eine grössere Portion Gemüse hätte ich gerne, wenn das möglich wäre. Ich bin Diabetikerin.

<p>Zu 33 (Sind die Kosten angemessen?) Weil Sozialleistungen (2. Säule) + AHV korrekt beglichen werden!! Als Jahrgang 1918 wäre mir wünschenswert in kleinem Kreis Wanderungen oder Spaziergänge (ca. 1 ½ Std. nachmittags) machen zu können; denn allein ist für mich nicht verantwortbar.</p>
<p>Die Helferinnen sollten über Kleinigkeiten besser aufgeklärt sein. Sie merken sich eben über Kleinigkeiten, wie z.B. Abstauben von Lampen, Putzen in den Ecken und was sonst es noch gibt.</p>
<p>Vorläufig geht es noch mit der Hilfe meines Freundes, im Hause, danke Ihnen für die Nachfrage.</p>
<p>Überall und immer wieder sollte man solche Fragebogen ausfüllen (Spital Hausarzt etc. etc.) Irgend jemand muss das ja bezahlen. Mein Wunsch wäre weniger Fragebögen bis keine mehr, dafür Kosten tiefer halten.</p>
<p>Da ich erst seit ganz kurzer Zeit die Hilfe der Pro Senectute in Anspruch nehme, kann ich mich nicht zu allen Fragen äussern!</p>
<p>Dass es die Pro Senectute gibt, ist ein Segen für mich. Ich werde mit der Abnahme meiner Kräfte mehr und mehr auf diese Institution zählen und die Unbillen des Alters nicht fürchten.</p>
<p>bei „keine Antwort“ finde ich die Frage überflüssig.</p>
<p>Ich bin sehr froh + dankbar für die Hilfe.</p>
<p>Vielen Dank für alles. Bitte um Entschuldigung für die Fehler bin in Vevey am Genfersee aufgewachsen. Gruss</p>
<p>Mit der Hilfe der Pro Senectute bin ich sehr zufrieden. Schade, dass Sie keine Umfrage der Spitex machen.</p>
<p>Von meiner Pro Senectute würde ich etwas mehr Selbständigkeit wünschen. Sie ist sehr hilfsbereit und dienstbereit, doch vergisst sie gewisse Dinge immer wieder (wohl Folgen einer früheren Krankheit)</p>
<p>Ich bin 94 Jahre, gehe aber jetzt ins Altersheim Wienerberg, da mir dort das Essen besser passt, als ins Pflegeheim Heiligkreuz zum Essen zu gehen. Bereite meine Mahlzeiten hier meist selber zu.</p>
<p>Im Moment keine – aber vielen Dank, wir sind mit unserer Haushalthilfe <u>sehr</u> zufrieden.</p>
<p>Wenn die Rechnung der Pro Senectute früher käme, wäre ich sehr froh.</p>
<p>Bemerkungen: Dieser Fragebogen wurde in Zusammenarbeit mit einem Familienangehörigen (Sohn) ausgefüllt.</p>
<p>Da zwei Stunden Hilfe eher eine kurze Zeit sind, wäre ich froh, wenn das Kaffeetrinken am Schluss nicht zur Arbeitszeit gerechnet würde. Bei der jetzigen Hilfe ist dies zwar nicht mehr der Fall, sie ist sehr ehrlich und nützt mich wirklich nicht aus!</p>

Wunsch: z.B. Füsse waschen, oder Rücken waschen.
Sehr zufrieden
Die jetzige Mitarbeiterin ist top und es besteht ein Vertrauensverhältnis. Eine Zeit lang war das, mit einer anderen Mitarbeiterin nicht so. Da würden wir es schätzen, wenn Pro Senectute von sich aus aktiv wird, wenn festgestellt wird, dass es nicht harmoniert zwischen Mitarbeiterin und Pflegeperson.
Ich finde es z.B. nicht gut, wenn nicht kleine Fensterflügel geputzt werden dürfen.
Ich bin geistig noch voll zurechnungsfähig und möchte nicht bevormundet werden.
Ich bin mit 79 Jahren noch extrem fit. Ich beanspruche die PS-Wanderungen, das Singen in der Gemeinschaft. Leider aber ist das für mich am Existenzminimum zu teuer. Ich will aber keine Almosen, ich finde aber die Preise sollten dem jeweiligen Einkommensstand angepasst werden. Dies betrifft auch Comp. Und Fotokurse. Ich muss mich ja fit halten können und dazu braucht es einen gewissen Finanzaufwand, den ich nicht aufbringe. Ich lese immer wieder dass Tanzen fit und auch seelisch gut ist. PS Macht Tanzkurse. Diese brauche ich nicht. Ich bin leidenschaftlicher Tänzer, aber fehlen die Anlässe, die Senio- rentanz – Mittag in St. Gallen.
Pro Senectute ist für meine Mutter ein „Segen“ für uns auch. Schön, dass es Pro Senectute gibt. DANKE:
Ich beziehe nur 1 Mahlzeit pro Tag von der Pro Senectute!
Es wäre wünschenswert, dass in einem kleinen Haushalt von der Haushalthilfe so ab und zu auch ein Fenster geputzt werden dürfte.
Rechnungsstellung mit Kopie für Versicherungen!!
Wenn es trotz guter Hilfeleistung für mich nicht optimal ist, so liegt dies an <u>mir</u> ; denn nicht mehr mitarbeiten zu können und fremde Hilfe (fremd auch in der Ausführung) anzunehmen, fällt mir oft schwer – andererseits bin ich dankbar und froh darüber!!! Danke.
Ich habe keine Beschwerden anzubringen Habe auch nie gefragt
Dank an die Spitex – Centrum und an die mich betreuende Frau.
Unbeantwortete Fragen haben sich nie gestellt.
Die Pro Senectute Leiterinnen sind sehr kompetent, besonders wenn sie Erfahrungen im pflegerischen Bereich im Hintergrund haben. Der Einsatz der Pro-Senectute ermöglicht es uns, unsere hoch betagte Mutter zu Hause pflegen zu können! Ein Dankeschön an die Haushelferinnen und Leiterinnen der Pro-Senectute Regionalstelle St. Gallen.
Ich wünschte, dass die Haushelferin für ihre Arbeit besser bezahlt würde.

P.S. Wenn ein solcher Hilfsdienst schon ein paar Jahre besteht, ergibt sich daraus ein freundschaftliches Verhältnis, auch das kann gut sein. Wichtig schein mir, dass gegenseitig eine gewisses „Sorgfältigkeit“ im Reden eingehalten wird, besonders wo es um andere Personen geht!
Es sollte auch kurzfristig eine HelferIn einspringen können bei Krankheit oder Ferien der ständigen Haushalt-HelferIn.
Wunderbar, dass es Pro Senectute gibt.
Keine, die aktuelle Situation entspricht den Bedürfnissen.
Brauche halt bis jetzt nur alle 2 Wochen eine Hilfe zum Putzen. Darum kommt mir nichts in den Sinn.
Alles i.O.
Zum Glück bin ich noch selbständig!! Ich habe alle 4 Wochen immer dieselbe HelferIn zum Staubsaugen. Alles andere kann ich noch selber machen. Ich bekomme das Mittagessen 6 x in der Woche von der Senectute.
Die Institution „Pro Senectute“ ist ein Segen! Ich hoffe, dass ich mit ihrer Unterstützung noch recht lange in meiner Eigentumswohnung verbleiben kann.
Es tut mir leid, dass ich etwas spät bin mit meinen Antworten – ich hoffe, es diene Ihnen dennoch!
Ich habe die Pro Senectute Haushilfe schon beansprucht auf eigene Rechnung, bevor eine ärztliche Verordnung bestand. Ich war den Anforderungen mit Haus (z.T. Schränke welche nur mit Leiter erreichbar waren), grosser Garten, welchen ich weitgehend selbst bearbeitet hatte. Rückenprobleme beim Saugen der Böden. Inzwischen in Alterswohnung umgezogen.
Bitte eine bessere Information hinsichtlich der Punkte 22 und 23 gewährleisten (<i>Rückersstattungsmöglichkeiten/Finanzhilfen</i>)
Ich bitte um Entschuldigung für meine Verspätung des ausgefüllten Fragebogens.
Obwohl ich Ihnen ärztliche Zeugnisse zugesandt habe, erhalte ich gar nichts! Ich leide an einer sehr starken Artrose im Rücken und an den Händen und ich kann nicht mehr alle Arbeiten im Haus ausführen. Sie haben mir mitgeteilt, ich müsste im Spital gewesen sein, dann hätte ich Anrecht auf einen Zustupf!!! Witzig-lächerlich!!!!

Die Bemerkungen und Anregungen werden von NPO PLUS nicht redigiert. Anmerkungen von NPO PLUS sind *kursiv* gedruckt.

3.10 Bemerkungen von **NPO PLUS**

Die Pro Senectute-Haushilfe St. Gallen erzielt bei der erstmals mit diesem Instrument durchgeführten Messung mit einem Zufriedenheitswert von 92.4 % ein sehr hohes Resultat. Die Kundinnen und Kunden sind mit den bezogenen Leistungen über alles gesehen sehr zufrieden. Kein einziger Kunde ist weniger als 50 % zufrieden und nur 9 Kunden sind weniger als 70 % zufrieden. Die Auswertung zeigt differenziert die Stärken und die Entwicklungspotenziale der Organisation.

Die Beurteilung der Befragung lässt sich wie folgt zusammenfassen:

Die **Rücklaufquote** von 63.6 % ist klar überdurchschnittlich. Bei einer späteren Befragung sollte mit geeigneten Massnahmen (noch bessere Information, Nachfassen) eine noch höhere Rücklaufquote angestrebt werden.

Die **Antwortquoten** auf die einzelnen Fragen sind grossmehrheitlich sehr hoch. Die etwas tieferen Antwortquoten < 70 % bei wenigen Fragen lassen darauf schliessen, dass die Befragten nicht direkt von der Fragestellung betroffen sind oder keine Antwort geben wollten.

Die einzelnen **Fragenbereiche** erzielten Zufriedenheitswerte zwischen 79.6 % bis 93.6 %.

Zu den einzelnen **Fragen** machen wir folgende Bemerkungen:

Gerade eine einzige Frage (*F19: Können Ihre Angehörigen/Nachbarn im gewünschten Mass in die Betreuung mit einbezogen werden?*) weist mit einem Wert von 74.3 % eine Zufriedenheit von weniger als 80 % auf. 19 von 26 Fragen erzielten Zufriedenheitswerte von zum Teil klar über 90 %.

Die Kundinnen und Kunden schätzen ausserordentlich, dass

- der Erstkontakt mit der Pro Senectute angenehm erlebt wurde,
- über die Dienstleistungen der Pro Senectute gut informiert wurde,
- der erste Einsatz nach der Anfrage in der erwarteten Frist stattgefunden hat,
- Information darüber, wo Fragen, Beschwerden, Lob anzubringen sind, erfolgten,
- die Leiterin der Pro Senectute die Situation sowie die nötigen Einsätze umfassend besprochen hat,

- die persönlichen Bedürfnisse bei der Hilfe und Pflege berücksichtigt werden,
- sie über die Zuständigkeiten innerhalb der Organisation orientiert sind,
- die vereinbarten Termine eingehalten werden,
- die Dauer des Einsatzes mit der vereinbarten Zeit übereinstimmt,
- die Haushelferin die Leistungen ohne Zeitdruck erbringen kann,
- die vorhandene Selbständigkeit im Haushilfe-Einsatz berücksichtigt und gefördert werden,
- auf die Privatsphäre respektvoll Rücksicht genommen wird,
- das Personal über die erforderliche Fachkenntnisse verfügt,
- eine Vertrauensbasis zur Haushelferin besteht,
- die Haushilfe-Rechnung übersichtlich und verständlich ist,
- die Haushilfe-Leistungen den vereinbarten Abmachungen entsprechen,
- sich das Personal in schwierigen Situationen verständnisvoll und einfühlsam zeigt,
- der Haushilfe-Einsatz die Lebensqualität positiv beeinflusst.

Ausserdem würden praktisch alle Kundinnen und Kunden die Pro Senectute-Haushilfe Ihren Freunden und Bekannten ohne Vorbehalt weiterempfehlen.

Das **Steigerungspotenzial** im Zufriedenheitswert liegt aus Sicht der Kundinnen und Kunden zur Hauptsache in den folgenden Bereichen:

- Mitsprache der Angehörigen beim Festlegen der Leistungen,
- Information über mögliche Finanzhilfen.

Zu den von der Pro Senectute-Haushilfe St. Gallen gewählten **Zusatzfragen** ergeben sich folgende Feststellungen:

- Für die meisten Befragten ist es sehr wichtig, dass möglichst immer die gleiche Haushelferin zu ihnen in den Einsatz kommt.
- Sehr viele Befragte würden bei Bedarf ein Angebot am Wochenende nutzen.
- Die Kosten der Pro Senectute werden von den Befragten grossmehrheitlich als absolut fair und korrekt beurteilt.
- Auf die Frage, welche weiteren Dienstleistungen die Pro Senectute anbieten sollte, erfolgen relativ viele Bemerkungen, davon inhaltlich allerdings etliche, die keine weiteren Hilfeleistungen wünschen oder im Moment benötigen.

Zu den Darstellungen der Gesamtzufriedenheit nach **Kriterien** machen wir folgende Bemerkungen:

- Mit zunehmendem Alter steigt die Zufriedenheit leicht an.
- Die Kundinnen und Kunden sind in etwa gleich zufrieden.
- Kundinnen und Kunden aus der Kategorie ‚mit Ehepartner‘ sind im Vergleich zu Kundinnen und Kunden in andern Wohnsituationen leicht zufriedener.
- Die 10 Neukunden (weniger als ein Monat) sind etwas zufriedener als Kunden mit anderer Beanspruchungsdauer.
- Kunden, die den Fragebogen selbst ausgefüllt haben, sind leicht zufriedener als jene, die dafür die Hilfe Dritter in Anspruch genommen haben.
- Kunden des Stadtkreises West sind leicht zufriedener als Kunden aus Ost und Centrum.

Wir bedanken uns, dass wir für Sie diese Kundenbefragung durchführen durften. Wir empfehlen Ihnen, die Resultate den Befragten in komprimierter Form zugänglich zu machen und die Befragung mit dem gleichen Instrument in ca. 2 Jahren zu wiederholen.

NPO PLUS
Institut für Meinungs- und Sozialforschung



Peter Reusch, Geschäftsführer

Lachen, 14. Juli 2010

Anhang: - Vertrauensintervalle
- Fragebogen deutsch

4 Anhang

4.1 Vertrauensintervalle pro Frage

Frage	MFrag	nFrag	sFrag	uVIFrag	oVIFrag
1	89.3%	336	16.9%	87.5%	91.1%
2	95.7%	341	9.7%	94.6%	96.7%
3	92.5%	328	14.6%	90.9%	94.0%
4	95.4%	340	10.9%	94.3%	96.6%
5	90.6%	301	16.9%	88.7%	92.5%
6	94.2%	330	12.1%	92.9%	95.5%
7	94.0%	315	12.2%	92.7%	95.4%
8	87.5%	271	20.2%	85.1%	89.9%
9	91.1%	332	18.8%	89.1%	93.1%
10	96.2%	350	9.7%	95.2%	97.2%
11	95.6%	349	11.7%	94.4%	96.9%
12	93.6%	347	13.3%	92.2%	95.0%
14	90.5%	299	16.5%	88.6%	92.3%
15	95.6%	344	10.1%	94.5%	96.6%
16	90.2%	333	17.1%	88.4%	92.1%
17	92.8%	346	14.9%	91.2%	94.3%
18	84.5%	193	26.8%	80.7%	88.2%
19	74.3%	173	34.3%	69.2%	79.4%
21	95.9%	342	10.4%	94.8%	97.0%
22	88.9%	286	24.0%	86.1%	91.7%
23	81.4%	221	31.2%	77.3%	85.6%
24	93.9%	347	12.9%	92.6%	95.3%
25	89.9%	163	18.3%	87.1%	92.7%
26	91.0%	215	18.2%	88.6%	93.5%
28	92.3%	343	15.5%	90.7%	94.0%
29	96.1%	350	11.8%	94.8%	97.3%

4.2 Häufigkeitsverteilung pro Frage

Frage	5	4	3	2	1
1	218	99	14	3	2
2	283	57	1	0	0
3	244	74	6	3	1
4	284	51	4	1	0
5	211	74	12	1	3
6	261	64	3	2	0
7	248	60	6	1	0
8	176	65	21	7	2
9	252	56	14	6	4
10	301	45	4	0	0
11	300	38	10	1	0
12	272	63	10	2	0
14	207	77	9	5	1
15	286	55	3	0	0
16	236	69	23	5	0
17	269	56	20	0	1
18	123	46	10	2	12
19	91	33	23	5	21
21	291	47	3	1	0
22	212	50	9	1	14
23	141	41	15	3	21
24	276	59	11	1	0
25	113	40	6	2	2
26	158	45	8	0	4
28	260	67	11	4	1
29	306	37	4	2	1

4.3 Vertrauensintervalle pro Bereich und Total

Bereich	MBer	nBer	sBer	uVIBer	oVIBer	GewBer
Organisation/ Information	92.8%	354	9.7%	91.8%	93.8%	60.9
Bedarfsabklärung und Beratung	92.0%	348	12.8%	90.7%	93.4%	48.2
Hauswirt. und/oder pflegerische Leistungen	93.6%	357	10.0%	92.6%	94.7%	88.2
Einbezug des Umfeldes	79.6%	209	28.5%	75.7%	83.5%	9.0
Abrechnung/ Finanzierung	90.5%	345	15.1%	88.8%	92.1%	26.8
Ergebnis/ Zielerreichung	93.4%	357	11.8%	92.1%	94.6%	47.6
Total	92.4%	361	8.9%	91.5%	93.3%	280.7

Legende

AQ	Antwortquote
BM	Benchmark-Wert
MFrag	Mittelwert pro Frage
nFrag	Anzahl Nennungen pro Frage
sFrag	Standardabweichung pro Frage
uVIFrag	Untere Grenze des Vertrauensintervalls (95 %) pro Frage
oVIFrag	Obere Grenze des Vertrauensintervalls (95 %) pro Frage
MBer	Mittelwert pro Bereich
nBer	Anzahl Nennungen pro Bereich
sBer	Standardabweichung pro Bereich
uVIBer	Untere Grenze des Vertrauensintervalls (95 %) pro Bereich
oVIBer	Obere Grenze des Vertrauensintervalls (95 %) pro Bereich
GewBer	Statistisches Gewicht der Bereiche