

# Zufriedenheit mit Einrichtungen der stationären Altenhilfe

*Ergebnisse mit dem PPSQ-SC  
(Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – (In)Station Care)*

---

Ergebnisbericht 05  
Werkstatt für Organisations- und  
Personalforschung e.V., Berlin

Juni 2004

---

*Dr. Renate Ortlieb  
Universität Flensburg*

*Prof. Dr. Klaus Bendel  
KFH NW, Abt. Paderborn*

*Prof. Dr. Wenzel Matiaske  
Universität Flensburg*

Das Projekt wurde finanziell gefördert  
durch die Robert Bosch Stiftung

---

**Dr. Renate Ortlieb** war wissenschaftliche Mitarbeiterin am Internationalen Institut für Management der Universität Flensburg und ist Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

**Prof. Dr. Klaus Bendel** ist Professor für Soziologie am Fachbereich Sozialwesen der Katholischen Fachhochschule Nordrhein-Westfalen in Paderborn und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

**Prof. Dr. Wenzel Matiaske** ist Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Personalwirtschaft und Organisation, am Internationalen Institut für Management der Universität Flensburg und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

Dieser Ergebnisbericht einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der AutorInnen unzulässig. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

© Ortlieb/Bendel/Matiaske  
Flensburg/Paderborn 2004

#### **Kontakt:**

Dr. Renate Ortlieb: rene.ortlieb@werkstatt-opf.de

Prof. Dr. Klaus Bendel: k.bendel@kfhnw.de

Prof. Dr. Wenzel Matiaske: wenzel.matiaske@werkstatt-opf.de

#### **Weitere Veröffentlichungen zum Projekt:**

**Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. (2001):** „Kundenzufriedenheit“ bei ambulanten Pflegedienstleistern, in: Zerres, M.P./Zerres, C. (Hrsg.): Gesundheitsmarketing: Analyse ausgewählter Träger des deutschen Gesundheitswesens unter besonderer Berücksichtigung einer Patientenautonomie, München/Mering: Hampp, S. 247-270. Dieser Aufsatz ist auch erschienen als Bericht Nr. 3 der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin, unter dem Titel: „Kundenzufriedenheit“ bei ambulanten Pflegedienstleistern. Bestandsaufnahme und Vorschläge für ein stresstheoretisch fundiertes Messinstrument.

**Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. (2002):** Patientenzufriedenheit mit ambulanten Pflegediensten. Erste Ergebnisse mit dem PPSQ-AC (Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – Ambulant Care). Ergebnisbericht Nr. 1 der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

**Ortlieb, R./Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. (2003):** Zufriedenheit mit Einrichtungen der stationären Altenhilfe. Ergebnisse mit dem PPSQ-SC (Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – (In)Station Care). Ergebnisbericht Nr. 4 der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Berlin.

sowie unter: [www.werkstatt-opf.de](http://www.werkstatt-opf.de). Unter dieser Adresse finden Sie auch die Berichte der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., die kostenlos heruntergeladen werden können.

## 1. Einleitung

Im Zeitraum zwischen November 2003 und Januar 2004 wurden in 30 Einrichtungen der stationären Altenhilfe – allesamt Mitglieder des Diözesan-Caritasverbandes Paderborn – Befragungen von Bewohner(inne)n und deren Angehörigen bzw. nahe stehenden Personen durchgeführt. Ziel war es, die Zufriedenheit der Kund(inn)en mit den jeweiligen Einrichtungen zu messen. Diese Bestandsaufnahme ist Teil langfristiger angelegter Qualitätsverbesserungs- bzw. Organisationsentwicklungsprozesse. Ergänzend zu Ergebnisberichten für die einzelnen beteiligten Einrichtungen werden in diesem Bericht die Ergebnisse aller beteiligten Einrichtungen zusammenfassend dokumentiert.

Die Befragung gehört zur zweiten Erprobungsphase in einem langfristig und interdisziplinär angelegten Projekt, in dem Wissenschaftler/innen der Katholischen Fachhochschule Nordrhein-Westfalen, der Universität Flensburg sowie der Hamburger Universität für Wirtschaft und Politik zusammengeschlossen sind. Ziele dieses Projekts sind die Erstellung von standardisierten Fragebögen zur Messung der Kund(inn)enzufriedenheit mit Einrichtungen der Altenhilfe, die Erprobung dieser Instrumente in der Praxis sowie die Förderung des wechselseitigen Austausches von wissenschaftlichen und praxisorientierten Erkenntnissen. Das Projekt wurde zwischen Juni 2003 und Mai 2004 finanziell gefördert durch die Robert Bosch Stiftung.

Im Bereich der stationären Pflegedienstleistungen mangelt es an erprobten und zuverlässigen Instrumenten zur Messung der Kund(inn)enzufriedenheit. Die Erhebung von aussagekräftigen Kennzahlen ist jedoch nicht nur vor dem Hintergrund der aktuellen gesetzlichen Vorgaben von besonderem Interesse. Valide Kennzahlen können darüber hinaus von den Einrichtungen Gewinn bringend genutzt werden, indem sie als Informationsgrundlage dienen

- für die (kontinuierliche) Verbesserung der Leistungen (der Strukturen, Prozesse und Ergebnisse),
- für das Marketing (z.B. für das Zusammenstellen des Leistungsangebots und für die externe Kommunikation) und
- für die Gestaltung der Personalpolitik (z.B. für die Personalentwicklung und für die Anreizgestaltung).

Der von uns entwickelte Fragebogen PPSQ-SC (Paderborn Patient Satisfaction Questionnaire – (In)Station Care) soll diese Lücke auf der Seite der Messinstrumente schließen. Der PPSQ-SC, der in einer Bewohner/innen-Variante und in einer Angehörigen-Variante verfügbar ist, besteht aus vier Teilen: Er beginnt mit Fragen, die sich auf den zurückliegenden Zeitpunkt der Auswahl der Einrichtung beziehen. Es folgen Fragen zu verschiedenen Zufriedenheitsfacetten. Daran schließt sich eine Frage zum Verhalten bei Unzufriedenheit mit der Einrichtung an. Der Fragebogen endet mit Angaben zur Person der Bewohnerin/des Bewohners. Die theoretische Fundierung des PPSQ-SC kann in einem gesonderten Bericht nachgelesen werden (Bendel et al. 2000; 2001).

Aufbauend auf Ergebnissen und Erfahrungen in Zusammenhang mit früheren Befragungen mit dem PPSQ-SC wurde der Fragebogen für die Befragungen, die diesem Ergebnisbericht zugrunde liegen, weiterentwickelt. So wurden zum Beispiel einzelne Fragen gestrichen oder umformuliert, die in früheren Befragungen besonders häufig nicht beantwortet wurden. Außerdem wurde die Antwortskalierung vereinheitlicht, um

das Beantworten der Fragen zu erleichtern. Zusätzlich zu der in der vorangegangenen Erprobungsphase eingesetzten Fragebogen-Variante für Bewohner/innen wurde eine Variante für Angehörige bzw. andere den Bewohner(inne)n nahestehende Personen entwickelt.

Wir bedanken uns an dieser Stelle bei allen Institutionen und Personen, die uns wertvolle Ratschläge für die Weiterentwicklung des Fragebogens gegeben haben, namentlich bei Uwe Brucker und Jürgen Brüggemann (MDS Essen), Rolf Porst (ZUMA Mannheim), Claudia Schacke und Susanne Zank (Freie Universität Berlin), Charlotte Strümpel (European Centre for Social Welfare Policy and Research, Wien) sowie bei den Mitgliedern der Steuerungsgruppe des Projekts „Auf dem Weg zu einem systematischen Qualitätsmanagement in Pflegeeinrichtungen der Altenhilfe“ im Diözesan-Caritasverband Paderborn. Außerdem danken wir allen Einrichtungen und Personen, die an der Befragung teilgenommen haben.

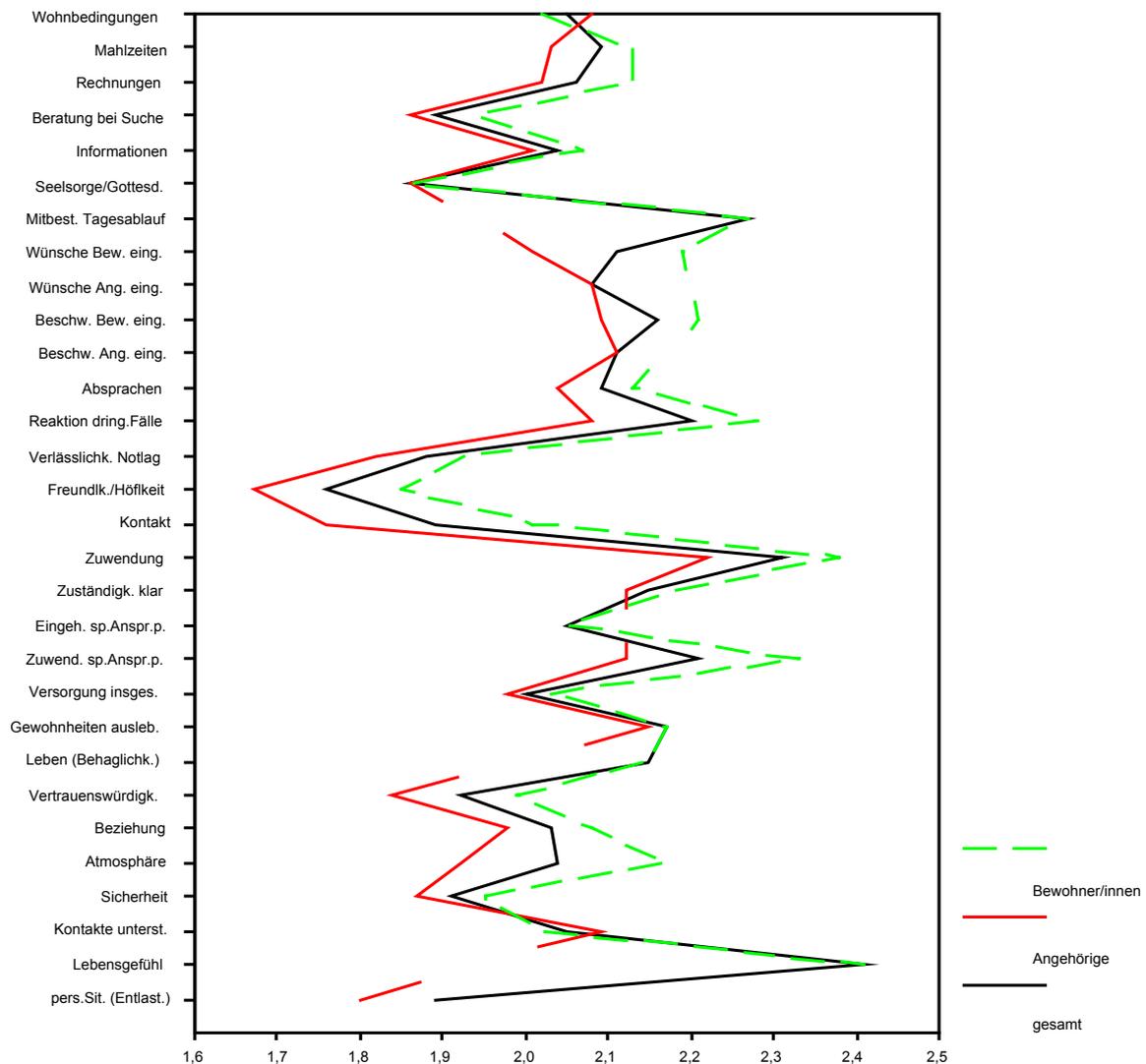
Dieser Ergebnisbericht ist wie folgt aufgebaut: Zunächst wird ein zusammenfassender Überblick über die zentralen Ergebnisse der Befragungen gegeben. Daraufhin werden die Zusammensetzung der Stichprobe sowie die Ergebnisse zu den verschiedenen Zufriedenheitsfassetten dargestellt. Abschließend werden die Ergebnisse zum Verhalten bei Unzufriedenheit mit der Einrichtung wiedergegeben. Um eine bessere Übersichtlichkeit zu erzielen, wurden die relativen Häufigkeitsangaben auf ganze Prozentwerte gerundet. (Zu beachten ist, dass dadurch die Prozentsummen in manchen Fällen von 100 abweichen.)

Abschließend noch eine Bemerkung zu Unterschieds- bzw. Zusammenhangsanalysen: Erste Überprüfungen von Unterschieden und Zusammenhängen zwischen den Zufriedenheitsurteilen einerseits und verschiedenen weiteren Merkmalen andererseits (z.B., ob eine Bewohnerin/ein Bewohner oder eine Angehörige/ein Angehöriger befragt wurde, der Aufenthaltsdauer in der Einrichtung, dem Alter, dem Geschlecht oder der Pflegestufe der Bewohnerin/des Bewohners) ergaben überraschenderweise nur sehr wenige und verhältnismäßig schwache Befunde. Ergebnisse verfeinerter Analysen sowie der Überprüfung der Güte des Messinstruments werden in späteren Publikationen dargestellt und diskutiert.

## Zusammenfassung

An der Befragung beteiligten sich insgesamt 30 Einrichtungen der stationären Altenhilfe. 1.553 Fragebögen konnten ausgewertet werden – 770 von Bewohner/innen und 783 von Angehörigen bzw. nahestehenden Personen.

In der unten stehenden Grafik sind die arithmetischen Mittelwerte der Zufriedenheitsurteile dargestellt. Neben den gesamten Durchschnittswerten sind hier auch die Mittelwerte für die Bewohner/innen denjenigen für die Angehörigen gegenübergestellt.



### Antwortskalierung (Schulnoten):

- 1 = sehr gut
- 2 = gut
- 3 = befriedigend
- 4 = ausreichend
- 5 = mangelhaft

## 2. Überblick über die Stichprobe

An der Befragung beteiligten sich insgesamt 30 Einrichtungen der stationären Altenhilfe. 1.553 Fragebögen konnten ausgewertet werden, davon stammen 770 Fragebögen von Bewohner/innen und 783 Fragebögen von Angehörigen bzw. nahestehenden Personen. Die gesamte Rücklaufquote beträgt insgesamt etwa 60 Prozent, in den einzelnen Einrichtungen liegt sie zwischen etwa 35 und etwa 90 Prozent.

Die Zusammensetzung der Stichprobe nach verschiedenen demografischen Merkmalen kann der folgenden Tabelle entnommen werden.

	Bewohner/innen		Angehörige von...		gesamt	
	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.
<b>Geschlecht</b>						
Frauen	634	82	640	82	1.274	82
Männer	122	16	127	16	249	16
keine Angabe	14	2	16	2	30	2
gesamt	770		783		1.553	
<b>Alter</b>						
bis 50 Jahre	6	1	5	1	11	1
51 bis 60 Jahre	10	1	14	2	24	2
61 bis 70 Jahre	48	6	51	7	99	6
71 bis 80 Jahre	173	23	124	16	297	19
81 bis 90 Jahre	356	46	364	47	720	46
91 Jahre und älter	158	21	204	26	362	23
keine Angabe	19	3	21	3	40	3
arithm. Mittel	83,4 Jahre		84,6 Jahre		84,0 Jahre	
<b>Pflegestufe</b>						
Pflegestufe 1	325	42	155	20	480	31
Pflegestufe 2	227	30	380	50	607	39
Pflegestufe 3	25	3	198	25	223	14
keine Pflegestufe	111	14	17	2	128	8
keine Angabe	82	11	33	4	115	7
<b>seit wann in Einrichtung</b>						
weniger als ein Jahr	182	24	179	23	361	23
ein bis zwei Jahre	178	23	145	19	323	21
mehr als zwei Jahre	396	51	454	58	850	55
keine Angabe	14	2	5	1	19	1
<b>Fragebogen bearbeitet (nur Bewohner/innen)</b>						
Bewohner/in selbst	116	15	-	-	-	-
mit Unterstützung (v.a. durch Pflegeschüler/innen, Mitarb.d.Einrichtg. u. Familienangehörige)	617	80	-	-	-	-
keine Angabe	37	5	-	-	-	-

### 3. Ergebnisse

#### 3.1 Wahl der Einrichtung

	Bewohner/innen		Angehörige		gesamt	
	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.
<b>wessen Idee</b>						
Bewohner/in	219	28	139	18	358	23
Fam.angeh., Freunde	328	43	280	36	608	39
Ärztin/Arzt, Kr.haus	125	16	245	31	370	24
sonstige	37	5	17	2	54	4
mehrere	44	6	89	11	133	9
keine Angabe	17	2	13	2	30	2
<b>wer umgehört</b>						
Bewohner/in	178	23	187	24	365	24
Fam.angeh., Freunde	450	58	438	56	888	57
Ärztin/Arzt, Kr.haus	51	7	65	8	116	8
sonstige	37	5	21	3	58	4
mehrere	36	5	58	7	94	6
keine Angabe	18	2	14	2	32	2
<b>wer Einrichtung ausgewählt</b>						
Bewohner/in	241	31	232	30	473	31
Fam.angeh., Freunde	394	51	433	55	827	53
Ärztin/Arzt, Kr.haus	36	5	32	4	68	4
sonstige	33	4	22	3	55	4
mehrere	52	7	49	6	101	7
keine Angabe	14	2	15	2	29	2

### 3.2 Zufriedenheiten

In den folgenden drei Tabellen sind die Ergebnisse zu den Zufriedenheitsfassetten wiedergegeben. Für jedes Merkmal sind zum einen die Antworthäufigkeiten (in Prozent; gerundet) dargestellt, und zwar jeweils in der oberen Zeile die Häufigkeiten für die Bewohner/innen („Bew.“), in der mittleren Zeile die Häufigkeiten für die Angehörigen („Ang.“) und in der unteren Zeile die Häufigkeiten für die Gesamtheit aller Befragten („ges.“). „kA“ bedeutet „keine Angabe“. Zum anderen sind in der Spalte „Mittel“ die jeweiligen arithmetischen Mittelwerte dargestellt (vgl. auch Abb. auf S. 3).

#### Fassette I

Häufigkeiten in Prozent	Note	1	2	3	4	5	kA	Mittel
Wohnbedingungen	Bew.	19	60	14	3	1	3	2,03
	Ang.	19	57	19	3	2	2	2,08
	ges.	19	59	16	3	1	2	2,05
Mahlzeiten	Bew.	18	57	16	5	1	3	2,12
	Ang.	15	55	12	2	1	16	2,03
	ges.	16	56	14	4	1	9	2,08
Rechnungen (Verständlichkeit)	Bew.	8	28	8	2	1	53	2,14
	Ang.	19	56	12	3	1	10	2,02
	ges.	14	42	10	3	1	31	2,06
Beratung bei Einrichtungssuche	Bew.	16	43	6	1	1	33	1,93
	Ang.	26	54	8	1	1	10	1,86
	ges.	21	49	7	1	1	21	1,89
Informationen von Einrichtung	Bew.	14	55	10	3	1	18	2,07
	Ang.	23	56	14	3	1	2	2,01
	ges.	18	56	12	3	1	10	2,04
seelsorgl. u. gottesdienstl. Angebote	Bew.	27	56	8	1	1	8	1,86
	Ang.	21	52	6	1	1	20	1,86
	ges.	24	54	7	1	1	14	1,86
Möglk. Tagesablauf mitzubestimmen	Bew.	10	51	17	5	2	15	2,27
Eingehen auf Wünsche (Bew.)	Bew.	12	51	18	3	1	10	2,11
	Ang.	16	48	12	2	1	22	2,01
	ges.	14	49	15	3	1	18	2,10
Eingehen auf Wünsche (Ang.)	Ang.	17	57	16	3	1	7	2,08
Eingehen auf Beschwerden (Bew.)	Bew.	11	48	16	2	2	21	2,17
	Ang.	12	38	12	2	1	36	2,09
	ges.	11	43	14	2	1	29	2,14
Eingehen auf Beschwerden (Ang.)	Ang.	14	48	15	3	1	19	2,11

**Fassette II**

Häufigkeiten in Prozent	Note	1	2	3	4	5	kA	Mittel
Einhalten von Absprachen	Bew.	11	50	16	2	1	21	2,12
	Ang.	20	53	14	4	1	9	2,04
	ges.	15	52	15	3	1	15	2,08
Reaktion in dringenden Fällen	Bew.	13	47	19	6	2	14	2,26
	Ang.	14	36	13	2	1	34	2,08
	ges.	14	41	16	4	1	24	2,18
Verlässlichkeit in Notlage	Bew.	19	50	8	2	1	21	1,91
	Ang.	23	41	6	1	1	28	1,82
	ges.	21	46	7	1	1	25	1,87
Freundlichk. u. Höflichk. Pflegekräfte	Bew.	31	52	12	1	1	4	1,85
	Ang.	42	50	6	1	1	2	1,67
	ges.	36	51	9	1	1	3	1,75
Kontakt mit Pflegekräften	Bew.	16	64	12	2	1	6	2,02
	Ang.	34	55	7	1	1	3	1,76
	ges.	25	59	10	1	1	4	1,88
Zuwendung Pf.kräfte (ausreichend Zeit)	Bew.	9	49	22	8	2	11	2,38
	Ang.	16	43	19	5	2	15	2,22
	ges.	12	46	21	6	2	13	2,30
Zuständigkeit für Pflege klar	Bew.	8	43	11	4	1	33	2,19
	Ang.	15	51	16	4	1	14	2,12
	ges.	12	47	14	4	1	23	2,15
Eingehen spez. Ansprechpartner	Bew.	13	42	12	2	1	31	2,06
Zuwendung spez. Ansprechpartner	Bew.	6	40	17	5	1	31	2,32
	Ang.	17	53	16	4	1	9	2,12
	ges.	12	47	17	4	1	20	2,20

**Fassette III**

Häufigkeiten in Prozent	Note	1	2	3	4	5	kA	Mittel
Versorgung insgesamt	Bew.	15	67	11	2	1	5	2,04
	Ang.	20	61	14	2	1	3	1,98
	ges.	18	64	12	2	1	4	2,01
Möglk. Gewohnheiten auszuleben	Bew.	15	52	17	4	2	11	2,18
	Ang.	12	33	13	3	1	39	2,15
	ges.	13	42	15	3	1	25	2,17
Leben in Einrichtung (Behaglichkeit)	Bew.	14	59	17	3	1	6	2,13
Vertrauenswürdigkeit Pfl.kräfte	Bew.	17	59	11	1	1	11	1,99
	Ang.	25	58	7	1	1	9	1,84
	ges.	21	58	9	1	1	10	1,91
Beziehung zu Pfl.kräften	Bew.	13	58	17	1	1	11	2,08
	Ang.	17	51	12	2	1	18	1,98
	ges.	15	54	14	2	1	15	2,04
zwischenmenschliche Atmosphäre	Bew.	13	56	19	3	1	8	2,17
	Ang.	24	55	13	2	1	7	1,92
	ges.	18	56	16	2	1	8	2,04
Sicherheit	Bew.	20	60	10	1	1	8	1,94
	Ang.	24	63	8	1	1	4	1,87
	ges.	22	61	9	1	1	6	1,90
Unterstützung bei Kontakten	Bew.	13	46	11	2	1	28	2,03
	Ang.	12	40	9	3	1	36	2,09
	ges.	12	43	10	3	1	32	2,06
Lebensgefühl	Bew.	10	43	21	7	2	17	2,38
Entlastung	Ang.	27	48	12	2	1	11	1,89

### 3.3 Wege der Einflussnahme

Die folgenden Antworten gehen von folgendem Szenario aus: „Einmal angenommen, Sie würden sich über Ihr Pflegeheim ärgern: Was würden Sie dann tun?“ Es waren Mehrfachantworten möglich. Die Prozentangaben beziehen sich auf die Anzahl der befragten Personen (und nicht auf die Anzahl der Antworten). Die Prozentsummen können daher deutlich den Wert 100 übersteigen.

	Bewohner/innen		Angehörige		gesamt	
	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.	Anzahl	Proz.
wahrscheinlich nichts	99	13	30	4	129	8
Verwandte o. Bekannte bitten, etwas zu unternehmen	238	31	27	3	265	17
mit jemandem von der Einrichtung sprechen und diese Person bitten, etwas zu unternehmen	445	58	713	91	1.158	75
schriftlich bei Einrichtung beschweren	20	3	140	18	160	10
Einrichtung wechseln	14	2	29	4	43	3
keine Angabe	134	17	67	9	201	13
gesamt (1.553 Personen)	950		1.006		1.956	