



## Projektbericht

Rheinisch-Westfälisches Institut für Wirtschaftsforschung

### **Die Hartmann Heim-Kundenbefragung – Auswertung mittels explorativer Faktorenanalyse**

Forschungsprojekt für  
olav sehlbach beratung

# Impressum

## Vorstand

Prof. Dr. Christoph M. Schmidt (Präsident)  
Prof. Dr. Thomas K. Bauer (Vizepräsident)  
Prof. Dr. Wim Kösters

## Verwaltungsrat

Dr. Eberhard Heinke (Vorsitzender);  
Dr. Henning Osthues-Albrecht; Dr. Rolf Pohlig; Reinhold Schulte  
(stellv. Vorsitzende);  
Manfred Breuer; Oliver Burkhard; Dr. Hans Georg Fabritius;  
Hans Jürgen Kerkhoff; Dr. Thomas Köster; Dr. Wilhelm Koll;  
Prof. Dr. Walter Krämer; Dr. Thomas A. Lange; Tillmann Neinhaus;  
Hermann Rappen; Dr.-Ing. Sandra Scheermesser

## Forschungsbeirat

Prof. Michael C. Burda, Ph.D.; Prof. David Card, Ph.D.; Prof. Dr. Clemens Fuest;  
Prof. Dr. Justus Haucap; Prof. Dr. Walter Krämer; Prof. Dr. Michael Lechner;  
Prof. Dr. Till Requate; Prof. Nina Smith, Ph.D.

## Ehrenmitglieder des RWI

Heinrich Frommknecht; Prof. Dr. Paul Klemmer †; Dr. Dietmar Kuhnt

## RWI Projektberichte

Herausgeber:  
Rheinisch-Westfälisches Institut für Wirtschaftsforschung  
Hohenzollernstraße 1/3, 45128 Essen  
Tel. 0201/81 49-0, Fax 0201/81 49-200, e-mail: rwi@rwi-essen.de  
Alle Rechte vorbehalten. Essen 2010  
Schriftleitung: Prof. Dr. Christoph M. Schmidt

**Die Hartmann Heim-Kundenbefragung –  
Auswertung mittels explorativer Faktorenanalyse**

April 2010

Forschungsprojekt für olav sehlbach beratung

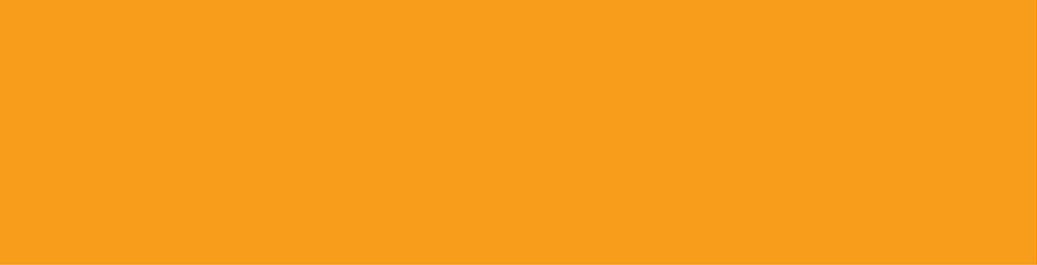
Rheinisch-Westfälisches Institut für Wirtschaftsforschung

## **Die Hartmann Heim-Kundenbefragung – Auswertung mittels explorativer Faktorenanalyse**

April 2010

Forschungsprojekt für  
olav sehlbach beratung

Projektteam:  
Dr. Boris Augurzky, Roman Mennicken, Alois Tinkhauser



# Inhalt

---

|   |    |
|---|----|
| Zusammenfassung .....                           | 5  |
| 1. Einleitung .....                             | 7  |
| 2. Daten und Methodik .....                     | 8  |
| 2.1. Datengrundlage .....                       | 8  |
| 2.2. Faktorenanalyse .....                      | 9  |
| 3. Ergebnisse .....                             | 11 |
| 3.1. Faktorunterschiede nach Preis .....        | 11 |
| 3.2. Faktorunterschiede nach Größe .....        | 13 |
| 3.3. Faktorunterschiede nach Baustand .....     | 14 |
| 3.4. Faktorunterschiede nach Trägerschaft ..... | 15 |
| 3.5. Gesamteindruck .....                       | 17 |
| 4. Fazit .....                                  | 18 |
| 5. Literatur .....                              | 20 |

# RWI Projektbericht

---

## Verzeichnis der Tabellen

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabelle 1  | Faktoraufteilung der Gruppe Bewohner.....  | 10 |
| Tabelle 2  | Faktorunterschiede nach Preisniveau des<br>Pflegeheims.....                          | 12 |
| Tabelle 3  | Faktorunterschiede nach Größe des Pflegeheims.....                                   | 13 |
| Tabelle 4  | Faktorunterschiede nach Baustand des<br>Pflegeheims.....                             | 14 |
| Tabelle 4  | Faktorunterschiede nach Trägerschaft der<br>Pflegeheime (tabellenformatierung!)..... | 16 |
| Tabelle A1 | Faktoraufteilung der Gruppe Angehörige .....   | 21 |
| Tabelle A2 | Faktoraufteilung der Gruppe Kunden .....   | 22 |
| Tabelle A3 | Faktoraufteilung der Gruppe Mitarbeiter .....  | 23 |
| Tabelle A4 | Gesamtnote nach Preis .....  | 24 |
| Tabelle A5 | Gesamtnote nach Größe .....  | 24 |
| Tabelle A6 | Gesamtnote nach Baustand .....   | 24 |
| Tabelle A7 | Gesamtnote nach Träger.....  | 25 |

## Verzeichnis der Übersichten

|             |                           |    |
|-------------|---------------------------|----|
| Übersicht 1 | Gemeinsame Faktoren ..... | 17 |
|-------------|---------------------------|----|

# Hartmann Heim-Kundenbefragung

---

## Zusammenfassung

In den letzten Jahren ist in Deutschland der Anteil des Pflegemarktes am gesamten Gesundheitsmarkt stetig angestiegen. Dadurch rücken der Bewohner und seine Angehörigen als Kunden sowie die Kundenzufriedenheit immer stärker in das Bewusstsein von Pflegeheimen. Kundenbefragungen stellen daher ein wichtiges Instrument zur Messung der Kundenzufriedenheit dar und können Wünsche und Erwartungen von Kunden aufgreifen.

Seit Anfang 2008 führt die olav sehlbach beratung, Berlin die HART-MANN Heim-Kundenbefragung durch, ein Dienstleistungspaket zur standardisierten Befragung von Pflegeheimkunden. In dieser Studie wurden insgesamt in 49 Pflegeheimen 6 108 Personen befragt, darunter 2 062 Bewohner, 2 311 Angehörige von Bewohnern und 1 735 Mitarbeiter der Pflegeeinrichtungen. Die Antwortenden mussten Schulnoten für insgesamt 54 Fragen über sechs Themenbereiche vergeben. Die Daten wurden mittels einer explorativen Faktorenanalyse untersucht. Die Faktorenanalyse war bezüglich der Gruppen „Bewohner“, „Angehörige“, „Kunden“ (Bewohner und Angehörige zusammen) und „Mitarbeiter“ weitestgehend konsistent, d.h. in jeder Gruppe luden annähernd die gleichen Fragen auf die gleichen Faktoren.

Die Untersuchung dieser Faktoren hat gezeigt, dass sich keine signifikanten Unterschiede in den Bewertungen zwischen günstigeren und teureren Heimen messen lassen, während deutlich bessere Bewertungen für kleinere Heime vergeben wurden. Außerdem schnitten die Einrichtungen, die seit 2000 gebaut oder vollständig saniert wurden signifikant besser ab als ältere Pflegeheime. Weiter wurde untersucht, ob die Trägerschaft Rückschlüsse auf die Benotungen durch die Befragten zulässt, wobei sich herausgestellt hat, dass diejenigen Pflegeheime, die erst kürzlich privatisiert worden sind signifikant schlechter abschneiden (ca.  $\frac{1}{4}$  bis  $\frac{1}{2}$  Notenpunkt).

Abschließend wurde aus allen Fragen, die in allen Gruppen von Bedeutung sind ein Gesamteindruck ermittelt und bezüglich Preis, Größe, Alter und Art der Trägerschaft untersucht. Wie bei der Untersuchung der Faktoren stellte sich auch hier bezüglich des Preises kein signifikanter Unterschied in der Bewertung heraus, während kleinere Heime wieder signifikant besser schnitten. Auch bei den Heimen, die seit 2000 gebaut oder saniert wurden, war die Benotung besser als in den älteren.

# RWI Projektbericht

---

# Hartmann Heim-Kundenbefragung

---

## 1. Einleitung

Die professionelle Pflege älterer Menschen gewinnt in unserer Gesellschaft immer mehr an Bedeutung. Bereits in den vergangenen Jahren stiegen die Anzahl pflegebedürftiger Menschen und die Ausgaben für Pflegeleistungen im Vergleich zu anderen Gesundheitsleistungen deutlich überproportional. Pflegeleistungen werden durch Angehörige, durch ambulante Pflegedienste oder in Heimen erbracht. Aufgrund der demografischen Entwicklung wird sich diese Zunahme in den nächsten Jahren und Jahrzehnten nahezu ungebremst fortsetzen. Dabei dürfte die professionelle Pflege in Heimen oder durch ambulante Dienste gegenüber der Angehörigen-Pflege noch an Bedeutung gewinnen.<sup>1</sup> Gleichzeitig schwinden allerdings die gesellschaftlichen Ressourcen zur Finanzierung von Pflegeleistungen: Die Unterstützung durch die Soziale Pflegeversicherung (SPV) nahm seit 1995 kontinuierlich ab, weil deren Pflegesätze nicht der Inflation angepasst wurden. Der reale Eigenanteil der Pflegebedürftigen ist seitdem stetig gestiegen. Erst mit dem Pflegeweiterentwicklungsgesetz (PfWG) wurden die Pflegesätze der SPV 2008 erstmals angehoben, für stationäre Pflege jedoch nur in der Stufe III. Damit bleibt der Druck auf Pflegeheime, ein günstiges Preis-Leistungsverhältnis zu bieten, nach wie vor bestehen (Augurzky, Krolp et al. 2009).

Durch die wachsende Bedeutung des Pflegesektors und den steigenden Marktanteil privater Anbieter besteht außerdem die Tendenz, Patienten und deren Angehörige als Kunden und das Pflegeangebot als Produkt zu sehen, das es zu verkaufen gilt – eine Entwicklung, die durch den wachsenden Konkurrenzdruck in der stationären Altenpflege und einem erhöhten Legitimationsbedarf gegenüber Kostenträgern und Aufsichtsbehörden verstärkt wird (Busch, Weber et al. 2006). Aus diesem Grund muss stärker auf die Bedürfnisse des Kunden eingegangen werden. Kundenbefragungen stellen dazu ein wichtiges Instrument dar, weil sie sowohl die aktuelle Kundenzufriedenheit als auch Wünsche und Erwartungen von Kunden erfassen (Schrank 2004). Hinzu kommt, dass die Zufriedenheit außerdem als ein Qualitätsmerkmal in der stationären Pflege gesehen werden kann, an der eine breite Öffentlichkeit interessiert ist (MDS 2007).

In dieser Studie werten wir eine schriftliche Erhebung in der stationären Pflege zum Thema Kundenzufriedenheit aus. Mittels einer Faktorenanalyse

---

<sup>1</sup> Ebenfalls an Bedeutung gewinnen dürften Haushalthilfen für Pflegebedürftige, insbesondere aus dem EU-Ausland. Mangels valider Daten lassen sich hierzu jedoch keine Aussagen treffen.

# RWI Projektbericht

---

se werden die Daten aggregiert und anschließend auf Unterschiede in der Zufriedenheit mit den Heimleistungen nach Preisen, Baustand und Trägerschaft der Heime untersucht.

## 2. Daten und Methodik

### 2.1. Datengrundlage

Datengrundlage bilden die Ergebnisse der HARTMANN Heim-Kundenbefragung, die seit 2008 von der *olav sehlbach beratung, Berlin durchgeführt wird*. In 49 Pflegeheimen von insgesamt sechs Trägern (privat-gewerblich, paritätisch, kommunal, ASB, Caritas, DRK) in den alten und neuen Bundesländern bei Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern durchgeführt wurde<sup>2</sup>. Jede Gruppe beantwortete dabei Fragen zu den folgenden Themenbereichen:

- I. Erste Eindrücke,
- II. Atmosphäre,
- III. Information,
- IV. Hauswirtschaft,
- V. Pflege,
- VI. Allgemeines.

Auf jeden Themenbereich entfielen 9 Fragen, insgesamt mussten somit 54 Fragen mit Schulnotensystem beantwortet werden. Der Fragebogen wurde von 6 108 Teilnehmern ausgefüllt, davon waren 2 062 Bewohner, 2 311 Angehörige und 1 735 Mitarbeiter. Zusätzlich wurden die Bewohner und Angehörige zu einer neuen Gruppe „Kunden“ zusammengefasst.

Auf Ebene der Heime liegen folgende Informationen vor:

- Standort und PLZ
- Trägerschaft,
- Baujahr,
- letzte Sanierung,
- Anzahl der Plätze insgesamt,
- Platzbelegung in den einzelnen Pflegestufen,
- Pflegesätze.

---

<sup>2</sup> Die hier verwendeten Daten sind vom Stand 12. Dezember 2009.

# Hartmann Heim-Kundenbefragung

---

Vor der Datenauswertung wurden in jeder Gruppe die Fragen gestrichen, die von weniger als 75% der Befragten insgesamt beantwortet wurden.<sup>3</sup>

## 2.2. Faktorenanalyse

Fragebögen werden häufig unter Zuhilfenahme einer Faktorenanalyse ausgewertet. Bei der Faktorenanalyse wird eine Vielzahl an Variablen, d.h. Fragen, auf wenige Faktoren reduziert (Backhaus 2000). Sinn und Zweck der Faktorenanalyse ist die Reduktion auf die wichtigsten Informationen, d.h. wenige Faktoren, bei gleichzeitiger Minimierung des Informationsverlusts durch die Aggregation. Da wir einen nicht validierten Fragebogen verwenden, wurden die Faktoren mit einer exploratorischen Faktorenanalyse extrahiert. Die Faktorenanalyse wurde dabei getrennt nach einzelnen Gruppen durchgeführt und die Faktorbezeichnung wurde im Konsens durchgeführt.

Nach Eignungsprüfung der Korrelationsmatrix mittels Signifikanztests der Korrelationen anhand des Kaiser-Meyer-Olkin-Kriteriums und der Anti-Image-Kovarianzmatrix wurde mit den verbliebenen Fragen eine Faktorenanalyse mit anschließender Varimax-Rotation durchgeführt. Zur Bestimmung der richtigen Anzahl der zu extrahierenden Faktoren wurde das Kaiser-Kriterium (Eigenwerte größer als 1) verwendet und anschließend ein Scree-Test (Ellbogen-Kriterium) durchgeführt. Zudem wurde eine Ladung größer 0,5 von mindestens zwei Items auf einen Faktor verlangt, damit dieser extrahiert wurde (Backhaus, 2000).

In den Gruppen „Bewohner“ und „Mitarbeiter“ wurden 8 Faktoren extrahiert, in den Gruppen „Angehörige“ und „Kunden“ je 7 (alle Faktoren und deren Zusammensetzung siehe Anhang A). Die Faktorenanalyse führte zu nahezu identischen Faktoren über alle Gruppen. Die extrahierten Faktoren unterscheiden sich allerdings teilweise in den auf sie ladenden Fragen. Wir haben ebenfalls für jedes Pflegeheim eine Gesamtnote gebildet. Dazu wurde aus den Fragen, die in jeder Gruppe auf denselben Faktor laden, das arithmetische Mittel berechnet. Die Faktoren für die Gruppe „Bewohner“ sind mit den entsprechenden auf diesen Faktor ladenden Fragen in Tabelle aufgelistet. Als Ausprägung für jeden Faktor wurde der Mittelwert der jeweils auf den Faktor ladenden Fragen verwendet. Die Faktoraufteilungen für die anderen Gruppen befinden sich im Anhang.

---

<sup>3</sup> Dies waren in der Gruppe „Bewohner“ fünf Fragen; bei den „Angehörigen“ und bei den „Kunden“ waren das jeweils sieben Fragen. In der Gruppe „Mitarbeiter“ wurden alle Fragen ausreichend oft beantwortet.

# RWI Projektbericht

Im Folgenden wurde untersucht, ob ein Zusammenhang zwischen den Faktoren und Merkmalen der Einrichtungen (Größe, Preis, Alter und Art der Trägerschaft) besteht.

*Tabelle 1*

## Faktoraufteilung der Gruppe Bewohner

| Extrahierter Faktor                                       | Wortlaut im Fragebogen  | Mittelwert | Std. Faktor-<br>abw. ladung |      |
|---|---|------------|-----------------------------|------|
| Gesamt-<br>zufrie-<br>denheit                             | Das Haus hat einen guten Ruf  | 1.61       | 0.88                        | 0.69 |
|   | Ich würde das Haus Verwandten und Freunden weiterempfehlen                          | 1.70       | 1.09                        | 0.71 |
|   | Insgesamt bin ich mit dem Haus zufrieden  | 1.54       | 0.84                        | 0.69 |
| Geschmack und<br>Service beim<br>Essen                    | Das Essen schmeckt mir gut  | 2.03       | 1.18                        | 0.72 |
|   | Der Service beim Essen entspricht meinen Vorstellungen                              | 2.05       | 1.22                        | 0.66 |
|   | Besucher können ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen     | 1.85       | 1.07                        | 0.70 |
|   | Insgesamt bin ich mit der Hauswirtschaft zufrieden                                  | 1.75       | 0.95                        | 0.62 |
| Empathie<br>der<br>Mitarbei-<br>ter                       | Mitarbeiter haben auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen           | 1.89       | 1.08                        | 0.72 |
|   | Mitarbeiter haben ein offenes Ohr für persönliche Probleme                          | 1.90       | 1.10                        | 0.75 |
| Verfü-<br>barkeit<br>von<br>Informati-<br>onen            | Wichtige Informationen sind übersichtlich verfügbar (z.B. an Aushängen)             | 1.67       | 0.85                        | 0.65 |
|   | Ich erfahre rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste) | 1.61       | 0.89                        | 0.68 |
| Kompe-<br>tenz und<br>Auftreten<br>der<br>Verwal-<br>tung | Die Verwaltung kann meine Fragen kompetent beantworten                              | 1.71       | 0.97                        | 0.70 |
|   | Die Mitarbeiter/innen der Verwaltung sind freundlich und hilfsbereit                | 1.45       | 0.78                        | 0.71 |
| Umgang bei<br>der Pflege                                  | Mir wird erklärt, wie die Pflege durchgeführt wird                                  | 1.93       | 1.05                        | 0.52 |
|   | Mitarbeiter nehmen sich ausreichend Zeit für die Pflege                             | 1.96       | 1.06                        | 0.60 |
|   | Mitarbeiter sind für ihre Aufgaben gut qualifiziert                                 | 1.72       | 0.90                        | 0.50 |
| Informationen<br>und Hilfen<br>vor dem<br>Einzug          | Vor dem Einzug sind mir alle Fragen ausreichend beantwortet worden                  | 1.91       | 1.08                        | 0.60 |
|   | Ich weiß, welche Wünsche mir erfüllt werden können und welche nicht                 | 1.91       | 1.06                        | 0.50 |
|   | Ich bin über mein Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) aufgeklärt worden               | 2.01       | 1.32                        | 0.54 |
| Führung<br>des<br>Heims                                   | Die Leitungskräfte sind kompetent   | 1.53       | 0.76                        | 0.50 |
|   | Alle Mitarbeiter machen einen gepflegten Eindruck                                   | 1.45       | 0.67                        | 0.54 |

# Hartmann Heim-Kundenbefragung

---

## 3. Ergebnisse

### 3.1. Faktorunterschiede nach Preis

Für alle Heime wurde ein durchschnittlicher Pflegesatz (DP) berechnet, der sich aus den heimindividuellen Pflegesätzen ( $x_i, i = 1,2,3$ ), gewichtet mit deutschlandweiten Verteilung der Bewohner in den stationären Pflegestufen zusammensetzt:

$$DP = 0.3573 x_1 + 0.4382 x_2 + 0.2045 x_3.$$

(=Durchschnittlicher Pflegesatz je Heim)

Ausgehend von diesem Preis wurden die Heime durch den Medianpreis (ca. 84 €) in eine günstige und eine teure Gruppe geteilt (eine Regressionsanalyse war aufgrund der geringen Stichprobengröße nicht signifikant). Dabei entfielen 25 Heime auf die günstige Gruppe ( $\bar{D} \approx 68$  €,  $SD \approx 16$ ) und 23 Heime auf die teure ( $\bar{D} \approx 95$  €,  $SD \approx 8$ ).<sup>4</sup> Tabelle 2 verdeutlicht, dass in Hinblick auf die Faktoren kaum signifikante Unterschiede zwischen günstigen und teuren Heimen bestehen. Lediglich „Angehörige“ bewerteten die „Atmosphäre“ in teuren Heimen signifikant besser.

---

<sup>4</sup> Bei einem Heim lagen keine Informationen bezüglich des Pflegesatzes 3 vor, weshalb es in die folgende Untersuchung nicht mit einbezogen wurde.

# RWI Projektbericht

Tabelle 2

## Faktorunterschiede nach Preisniveau des Pflegeheims

| Gruppe                                  | Faktoren                                | günstige Heime           |           | teure Heime |           | t-Wert |
|---|---|--------------------------|-----------|-------------|-----------|--------|
|   |   | Mittelwert               | Std. abw. | Mittelwert  | Std. abw. |        |
| Bewohner                                | Gesamtzufriedenheit                     | 1.71                     | 0.39      | 1.61        | 0.43      | 0.85   |
|   | Geschmack und Service beim Essen        | 1.93                     | 0.42      | 1.99        | 0.35      | 0.56   |
|   | Empathie der Mitarbeiter                | 2.00                     | 0.41      | 2.10        | 0.45      | 0.83   |
|   | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.61                     | 0.33      | 1.69        | 0.30      | 0.87   |
|   | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.57                     | 0.35      | 1.49        | 0.22      | 0.93   |
|   | Umgang bei der Pflege                   | 1.85                     | 0.41      | 1.94        | 0.34      | 0.75   |
|   | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 2.16                     | 0.50      | 2.12        | 0.47      | 0.33   |
|   | Führung des Heims                       | 1.43                     | 0.25      | 1.48        | 0.22      | 0.73   |
|   | Angehörige                              | Empathie der Mitarbeiter | 2.08      | 0.38        | 2.00      | 0.29   |
| Gesamtzufriedenheit                     |   | 2.05                     | 0.55      | 1.84        | 0.37      | 1.56   |
| Atmosphäre                              |   | 2.06                     | 0.54      | 1.77        | 0.35      | 2.22*  |
| Geschmack und Service beim Essen        |   | 2.22                     | 0.46      | 2.13        | 0.33      | 0.73   |
| Informationen und Hilfen vor dem Einzug |   | 1.86                     | 0.31      | 1.78        | 0.26      | 0.88   |
| Verfügbarkeit von Informationen         |   | 1.85                     | 0.35      | 1.75        | 0.22      | 1.23   |
| Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  |   | 1.68                     | 0.34      | 1.55        | 0.20      | 1.68   |
| Kunden                                  | Gesamtzufriedenheit                     | 1.82                     | 0.40      | 1.73        | 0.32      | 0.92   |
|   | Empathie der Mitarbeiter                | 1.95                     | 0.32      | 1.99        | 0.26      | 0.47   |
|   | Geschmack und Service beim Essen        | 2.08                     | 0.38      | 2.10        | 0.30      | 0.24   |
|   | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 1.94                     | 0.36      | 1.88        | 0.33      | 0.64   |
|   | Atmosphäre                              | 1.96                     | 0.52      | 1.76        | 0.34      | 1.51   |
|   | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.72                     | 0.31      | 1.72        | 0.22      | 0.00   |
|   | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.62                     | 0.32      | 1.52        | 0.17      | 1.32   |
| Mitarbeiter                             | Gesamtzufriedenheit                     | 2.11                     | 0.55      | 1.99        | 0.60      | 0.75   |
|   | Empathie der Mitarbeiter                | 1.85                     | 0.27      | 1.90        | 0.32      | 0.56   |
|   | Geschmack und Service beim Essen        | 2.49                     | 0.62      | 2.29        | 0.47      | 1.25   |
|   | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 1.96                     | 0.43      | 1.88        | 0.35      | 0.69   |
|   | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.72                     | 0.31      | 1.66        | 0.30      | 0.67   |
|   | Betreuungsangebot                       | 2.34                     | 0.62      | 2.13        | 0.46      | 1.37   |
|   | Atmosphäre                              | 2.30                     | 0.69      | 2.02        | 0.58      | 1.57   |
|   | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.78                     | 0.44      | 1.60        | 0.31      | 1.58   |
| Anzahl                                  | 25                                      |                          | 23        |             |           |        |

Signifikanzniveaus: \*5%, \*\*1%, \*\*\*1%.

# Hartmann Heim-Kundenbefragung

## 3.2. Faktorunterschiede nach Größe

Über die Anzahl der gesamten Heimplätze wurde eine Teilung der Heime in kleine und große über die Mediagröße (93 Plätze) durchgeführt. Dabei fielen 25 Einrichtungen in die Gruppe der kleinen Heime und 24 in die Gruppe der großen. Die mittlere Größe bei den kleinen Heimen beträgt 72 Plätze (SD=16), bei den großen 160 Plätze (SD=43).

Tabelle 3

### Faktorunterschiede nach Größe des Pflegeheims

| Gruppe      | Faktoren                                | kleinere Heime |           | größere Heime |           | t-Wert  |
|-------------|---|----------------|-----------|---------------|-----------|---------|
|             |   | Mittelwert     | Std. abw. | Mittelwert    | Std. abw. |         |
| Bewohner    | Gesamtzufriedenheit                     | 1.54           | 0.30      | 1.80          | 0.46      | 2.23*   |
|             | Geschmack und Service beim Essen        | 1.86           | 0.41      | 2.05          | 0.34      | 1.81    |
|             | Empathie der Mitarbeiter                | 2.01           | 0.47      | 2.08          | 0.38      | 0.56    |
|             | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.57           | 0.30      | 1.76          | 0.31      | 2.24*   |
|             | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.45           | 0.29      | 1.64          | 0.28      | 2.29*   |
|             | Umgang bei der Pflege                   | 1.80           | 0.39      | 1.99          | 0.35      | 1.79    |
|             | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 2.04           | 0.48      | 2.27          | 0.46      | 1.74    |
|             | Führung des Heims                       | 1.39           | 0.22      | 1.52          | 0.22      | 2.16*   |
| Angehörige  | Empathie der Mitarbeiter                | 1.93           | 0.32      | 2.13          | 0.33      | 2.23*   |
|             | Gesamtzufriedenheit                     | 1.74           | 0.38      | 2.15          | 0.48      | 3.32**  |
|             | Atmosphäre                              | 1.67           | 0.30      | 2.16          | 0.50      | 4.10*** |
|             | Geschmack und Service beim Essen        | 2.08           | 0.41      | 2.27          | 0.37      | 1.69    |
|             | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 1.70           | 0.27      | 1.94          | 0.25      | 3.16**  |
|             | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.69           | 0.25      | 1.92          | 0.29      | 2.90**  |
| Kunden      | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.54           | 0.27      | 1.70          | 0.29      | 1.94    |
|             | Gesamtzufriedenheit                     | 1.62           | 0.30      | 1.94          | 0.36      | 3.33**  |
|             | Empathie der Mitarbeiter                | 1.89           | 0.28      | 2.04          | 0.28      | 1.99    |
|             | Geschmack und Service beim Essen        | 1.99           | 0.34      | 2.19          | 0.31      | 2.21*   |
|             | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 1.78           | 0.30      | 2.07          | 0.35      | 3.14**  |
|             | Atmosphäre                              | 1.65           | 0.35      | 2.08          | 0.44      | 3.79*** |
| Mitarbeiter | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.61           | 0.24      | 1.84          | 0.24      | 3.39**  |
|             | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.49           | 0.23      | 1.67          | 0.26      | 2.63*   |
|             | Gesamtzufriedenheit                     | 1.74           | 0.34      | 2.38          | 0.57      | 4.79*** |
|             | Empathie der Mitarbeiter                | 1.78           | 0.24      | 1.97          | 0.31      | 2.34*   |
|             | Geschmack und Service beim Essen        | 2.19           | 0.50      | 2.59          | 0.55      | 2.66*   |
|             | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 1.77           | 0.36      | 2.08          | 0.35      | 3.11**  |
| Mitarbeiter | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.60           | 0.29      | 1.80          | 0.29      | 2.40*   |
|             | Betreuungsangebot                       | 2.10           | 0.61      | 2.41          | 0.45      | 2.10*   |
|             | Atmosphäre                              | 1.77           | 0.36      | 2.57          | 0.62      | 5.48*** |
|             | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.58           | 0.42      | 1.81          | 0.32      | 2.21*   |
|             | Anzahl                                  |                | 25        |               | 24        |         |

Signifikanzniveaus: \*5%, \*\*1%, \*\*\*1%.

# RWI Projektbericht

Tabelle 3 zeigt, dass in allen Gruppen für alle Faktoren kleinere Heime deutlich (ca.  $\frac{1}{4}$  bis  $\frac{1}{2}$  Note) besser bewertet werden. Die Unterschiede sind für fast alle Faktoren signifikant.

### 3.3. Faktorunterschiede nach Baustand

Wir definieren zwei Gruppen von Einrichtungen: solche, die entweder im Jahr 2000 oder später gebaut oder vollständig renoviert/saniert wurden und solche, die vor 2000 gebaut oder zum letzten Mal renoviert/saniert wurden. Es gibt 17 Heime, die vor 2000 datiert werden und 32, die 2000 oder später datiert werden.

Man kann in allen Gruppen bei fast allen Faktoren eine signifikant bessere Benotung der Heime erkennen, die seit dem Jahr 2000 eine Grundsanierung ihrer Gebäude durchgeführt haben (vgl. Tabelle 4).

Tabelle 4

#### Faktorunterschiede nach Baustand des Pflegeheims

| Gruppe     | Faktoren                                | Baustand<br>2000 oder später |           | Baustand<br>vor 2000 |           | t-Wert  |
|------------|---|------------------------------|-----------|----------------------|-----------|---------|
|            |   | Mittelwert                   | Std. abw. | Mittelwert           | Std. abw. |         |
| Bewohner   | Gesamtzufriedenheit                     | 1.58                         | 0.41      | 1.83                 | 0.37      | 2.20*   |
|            | Geschmack und Service beim Essen        | 1.86                         | 0.41      | 2.14                 | 0.24      | 2.99**  |
|            | Empathie der Mitarbeiter                | 2.00                         | 0.46      | 2.14                 | 0.35      | 1.20    |
|            | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.61                         | 0.36      | 1.76                 | 0.20      | 1.96    |
|            | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.45                         | 0.27      | 1.71                 | 0.27      | 3.20**  |
|            | Umgang bei der Pflege                   | 1.79                         | 0.36      | 2.09                 | 0.34      | 2.90**  |
|            | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 2.04                         | 0.48      | 2.37                 | 0.40      | 2.57*   |
|            | Führung des Heims                       | 1.40                         | 0.23      | 1.55                 | 0.20      | 2.40*   |
| Angehörige | Empathie der Mitarbeiter                | 1.94                         | 0.32      | 2.20                 | 0.30      | 2.91**  |
|            | Gesamtzufriedenheit                     | 1.78                         | 0.40      | 2.25                 | 0.47      | 3.50*** |
|            | Atmosphäre                              | 1.72                         | 0.36      | 2.27                 | 0.46      | 4.32*** |
|            | Geschmack und Service beim Essen        | 2.07                         | 0.39      | 2.35                 | 0.36      | 2.54*   |
|            | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 1.75                         | 0.29      | 1.95                 | 0.24      | 2.59*   |
|            | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.73                         | 0.28      | 1.93                 | 0.27      | 2.40*   |
| Kunden     | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.54                         | 0.25      | 1.76                 | 0.30      | 2.57*   |
|            | Gesamtzufriedenheit                     | 1.66                         | 0.33      | 1.99                 | 0.31      | 3.45**  |
|            | Empathie der Mitarbeiter                | 1.91                         | 0.30      | 2.07                 | 0.24      | 2.15*   |
|            | Geschmack und Service beim Essen        | 1.99                         | 0.34      | 2.28                 | 0.26      | 3.36**  |
|            | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 1.84                         | 0.37      | 2.09                 | 0.24      | 2.86**  |
|            | Atmosphäre                              | 1.69                         | 0.37      | 2.20                 | 0.40      | 4.36*** |
|            | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.66                         | 0.28      | 1.85                 | 0.20      | 2.83**  |
|            | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.50                         | 0.23      | 1.72                 | 0.26      | 2.98**  |

# Hartmann Heim-Kundenbefragung

noch Tabelle 4

|             |   |      |      |      |      |         |
|-------------|---|------|------|------|------|---------|
| Mitarbeiter | Gesamtzufriedenheit                     | 1.85 | 0.50 | 2.43 | 0.49 | 3.91*** |
|             | Empathie der Mitarbeiter                | 1.81 | 0.28 | 1.98 | 0.28 | 2.08*   |
|             | Geschmack und Service beim Essen        | 2.24 | 0.51 | 2.67 | 0.55 | 2.66*   |
|             | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 1.81 | 0.39 | 2.13 | 0.29 | 3.17**  |
|             | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.64 | 0.31 | 1.81 | 0.26 | 1.99    |
|             | Betreuungsangebot                       | 2.14 | 0.58 | 2.46 | 0.44 | 2.19*   |
|             | Atmosphäre                              | 1.91 | 0.56 | 2.65 | 0.51 | 4.71*** |
|             | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.59 | 0.40 | 1.90 | 0.29 | 3.14**  |
|             | Anzahl                                  | 32   |      | 17   |      |         |

Signifikanzniveau: \*5%, \*\*1%, \*\*\* 1%.

## 3.4. Faktorunterschiede nach Trägerschaft

Wir teilen die Heime in die Kategorien „nicht-privat“ (17 Heime), das sind die freigemeinnützigen (14) zusammen mit den öffentlichen (3), „privat“ (11 Heime) und zusätzlich betrachten wir zwölf Heime, die Anfang 2009 einen Trägerwechsel erlebt haben. Diese bezeichnen wir als „neu private“ Heime. Auch hier wurden die Mittelwerte der Faktoren berechnet und der F-Wert bestimmt, um die Signifikanz der Unterschiede in den Mittelwerten zu überprüfen.

Tabelle 5 verdeutlicht, dass die Unterschiede in der Bewertung der Faktoren überwiegend signifikant sind. Dabei ist auffallend, dass die als „neu privat“ bezeichneten Heime durchweg in der Bewertung schlechter abschneiden (ca.  $\frac{1}{4}$  bis  $\frac{1}{2}$  Notenpunkt weniger).

# RWI Projektbericht

Tabelle 5

## Faktorunterschiede nach Trägerschaft der Pflegeheime

| Faktoren   | fgn                                     | privat                  | neu<br>privat           | F-Wert       |          |
|------------|---|-------------------------|-------------------------|--------------|----------|
|            | Mittelwert<br>Std. abw.                 | Mittelwert<br>Std. abw. | Mittelwert<br>Std. abw. |              |          |
| Bewohner   | Gesamtzufriedenheit                     | 1.63<br>0.52            | 1.54<br>0.29            | 1.99<br>0.28 | 4.23*    |
|            | Geschmack und Service beim Essen        | 1.96<br>0.39            | 1.85<br>0.42            | 2.17<br>0.25 | 2.17     |
|            | Empathie der Mitarbeiter                | 2.06<br>0.48            | 1.90<br>0.44            | 2.25<br>0.30 | 1.75     |
|            | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.67<br>0.37            | 1.54<br>0.32            | 1.83<br>0.20 | 2.39     |
|            | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.54<br>0.28            | 1.43<br>0.31            | 1.73<br>0.26 | 2.77     |
|            | Umgang bei der Pflege                   | 1.93<br>0.36            | 1.71<br>0.36            | 2.16<br>0.32 | 4.24*    |
|            | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 2.24<br>0.60            | 1.92<br>0.37            | 2.44<br>0.35 | 3.69*    |
|            | Führung des Heims                       | 1.50<br>0.25            | 1.34<br>0.19            | 1.60<br>0.21 | 4.18*    |
|            | Gesamtzufriedenheit                     | 1.71<br>0.32            | 1.80<br>0.42            | 2.51<br>0.26 | 21.64    |
|            | Empathie der Mitarbeiter                | 1.88<br>0.25            | 1.97<br>0.34            | 2.35<br>0.21 | 10.66*** |
| Angehörige | Atmosphäre                              | 1.73<br>0.39            | 1.71<br>0.33            | 2.50<br>0.28 | 23.19*** |
|            | Geschmack und Service beim Essen        | 1.98<br>0.28            | 2.14<br>0.45            | 2.51<br>0.25 | 8.41***  |
|            | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 1.74<br>0.26            | 1.74<br>0.29            | 2.07<br>0.15 | 7.88***  |
|            | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.72<br>0.25            | 1.72<br>0.27            | 2.05<br>0.25 | 7.01***  |
|            | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.48<br>0.18            | 1.59<br>0.29            | 1.87<br>0.26 | 9.03***  |
|            | Gesamtzufriedenheit                     | 1.67<br>0.33            | 1.65<br>0.32            | 2.16<br>0.16 | 13.27*** |
| Kunden     | Empathie der Mitarbeiter                | 1.90<br>0.26            | 1.88<br>0.30            | 2.20<br>0.19 | 6.53**   |
|            | Geschmack und Service beim Essen        | 1.99<br>0.31            | 2.01<br>0.38            | 2.35<br>0.18 | 5.67**   |
|            | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 1.88<br>0.37            | 1.78<br>0.33            | 2.21<br>0.13 | 7.05***  |
|            | Atmosphäre                              | 1.76<br>0.39            | 1.66<br>0.37            | 2.35<br>0.24 | 15.66*** |
|            | Verfügbarkeit von Informationen         | 1.70<br>0.24            | 1.61<br>0.27            | 1.94<br>0.17 | 6.93**   |
|            | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.50<br>0.20            | 1.51<br>0.26            | 1.79<br>0.22 | 6.80**   |

# Hartmann Heim-Kundenbefragung

noch Tabelle 5

|             |   |      |      |      |          |
|-------------|---|------|------|------|----------|
|             | Gesamtzufriedenheit                     | 1.93 | 1.78 | 1.97 | 1.64     |
|             |   | 0.31 | 0.26 | 0.30 |          |
|             | Empathie der Mitarbeiter                | 2.25 | 2.26 | 2.88 | 5.97**   |
|             |   | 0.46 | 0.53 | 0.46 |          |
|             | Geschmack und Service beim Essen        | 1.83 | 1.79 | 2.28 | 6.10**   |
|             |   | 0.29 | 0.40 | 0.28 |          |
| Mitarbeiter | Informationen und Hilfen vor dem Einzug | 1.63 | 1.64 | 1.89 | 2.18     |
|             |   | 0.29 | 0.33 | 0.25 |          |
|             | Verfügbarkeit von Informationen         | 2.19 | 2.23 | 2.51 | 1.91     |
|             |   | 0.51 | 0.67 | 0.33 |          |
|             | Betreuungsangebot                       | 2.09 | 1.82 | 2.92 | 14.94*** |
|             |   | 0.66 | 0.40 | 0.29 |          |
|             | Atmosphäre                              | 1.59 | 1.61 | 1.97 | 3.07*    |
|             |   | 0.27 | 0.48 | 0.28 |          |
|             | Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | 1.93 | 1.78 | 1.97 | 1.64     |
|             |   | 0.31 | 0.26 | 0.30 |          |
|             | N                                       | 18   | 19   | 12   |          |

Signifikanzniveaus: \*5%, \*\*1%, \*\*\*1%.

## 3.5. Gesamteindruck

Aus dem Mittelwert der Fragen, die über alle Gruppen auf denselben Faktor laden, wurde eine Gesamtnote für das Pflegeheim als arithmetisches Mittel berechnet. Übersicht 1 zeigt den Faktor und die über alle Gruppen auf diesen Faktor ladenden Fragen.

### Übersicht 1

#### Gemeinsame Faktoren

| Faktor                                  | Fragen  |
|---|---|
| Gesamtzufriedenheit                     | Das Haus hat einen guten Ruf.<br>Ich würde das Haus Verwandten und Freunden weiterempfehlen.<br>Insgesamt bin ich mit dem Haus zufrieden.   |
| Empathie der Mitarbeiter                | Mitarbeiter haben auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen.  |
| Geschmack und Service beim Essen        | Das Essen schmeckt den Bewohnern gut.<br>Der Service beim Essen entspricht unseren Vorstellungen.<br>Besucher können ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen.<br>Insgesamt sind wir mit der Hauswirtschaft zufrieden. |
| Informationen und Hilfen vor dem Einzug | Vor dem Einzug sind uns alle Fragen ausreichend beantwortet worden.   |
| Verfügbarkeit von Informationen         | Wichtige Informationen sind übersichtlich verfügbar (z.B. an Aushängen).  |
| Auftreten und Kompetenz der Verwaltung  | Die Verwaltung kann unsere Fragen kompetent beantworten.<br>Die Mitarbeiter/innen der Verwaltung sind freundlich und hilfsbereit.   |

# RWI Projektbericht

---

Nun wurde der Gesamteindruck den gleichen Merkmalen wie zuvor gegenüber gestellt, nämlich Preis, Größe, Alter und Trägerschaft. Es lässt sich feststellen, dass sich der Gesamteindruck zwischen günstigen und teuren Heimen nicht signifikant unterscheidet. Kleine Heime schneiden jedoch im Hinblick auf den Gesamteindruck signifikant besser ab als große. Neue Heime schneiden ebenfalls durchwegs besser ab als ältere. Alle Ergebnisse dazu finden sich im Anhang.

Für weiterführende Analysen ist die Stichprobe auf Ebene der Heime zurzeit noch zu klein. Sobald weitere Datensätze zur Verfügung stehen können die Analysen wiederholt und auch auf multivariate Analysen ausgeweitet werden.

## 4. Fazit

Die Untersuchung der Faktoren bezüglich den Preisen der Heime hat gezeigt, dass sich keine signifikanten Unterschiede in den Bewertungen zwischen günstigeren und teureren Heimen messen lassen, während hingegen deutlich bessere Bewertungen für kleinere Heime gegeben wurden. Außerdem schnitten die Einrichtungen, die seit 2000 gebaut oder vollständig saniert wurden, signifikant besser ab als ältere Pflegeheime. Die Untersuchung bezüglich der Art der Trägerschaft hat ferner gezeigt, dass die Heime der Kategorie „neu privat“ signifikant schlechter abschneiden, als die Heime in den anderen Kategorien. Bei den Analysen handelt es sich allerdings um rein deskriptive Befunde, eine kausale Interpretation von Ergebnissen wurde bewusst vermieden.

Insgesamt bleibt festzuhalten, dass alle Pflegeeinrichtungen gute bis sehr gute Benotungen erhalten. Dies deckt sich mit Erkenntnissen des Medizinischen Diensts der Spitzenverbände der Krankenkassen e.V. (MDS) zur Kundenzufriedenheit im stationären Pflegesektor (MDS 2007). Es muss allerdings bedacht werden, dass bei Befragungen in Pflegeheimen leicht eine Stichprobenverzerrung durch die Auswahl der Befragten erfolgen kann (Kelle 2007). Es bleibt offen, ob an der schriftlichen Befragung überwiegend „positiv gestimmte“ Bewohner, Angehörige oder Mitarbeiter teilgenommen haben. Wir müssen davon ausgehen, dass nur ein Teil der Bewohner und Bewohnerinnen bzw. deren Angehörigen befragt wurde.<sup>5</sup> Unter der Annahme einer 90 %-igen Belegung der Heime, können

---

<sup>5</sup> *Es ist davon auszugehen, dass im Alter die kognitive Leistungsfähigkeit abnimmt. So ist es durchaus nicht unwahrscheinlich, dass überwiegend jüngere bzw.*

# Hartmann Heim-Kundenbefragung

---

wir für die Bewohner auf eine Rücklaufquote von 40 % schließen. Geht man weiterhin davon aus, dass im Schnitt auf jeden Heimbewohner ein Angehöriger befragt wurde, beträgt demnach der Anteil der Teilnehmer in dieser Gruppe 45 %. Da im Durchschnitt auf einen Bewohner 0,6 Mitarbeiter kommen, läge die Rücklaufquote in der Gruppe der Mitarbeiter bei 56 %.

Insbesondere bei der Gruppe der Bewohner kann es auch zum Problem des sozial erwünschten Antwortverhaltens kommen. Bei Heimbewohnern kann in einer Befragungssituation die Tendenz bestehen, angepasst, ängstlich, bescheiden und damit auch erwünscht zu antworten (Laga 1999; MDS 2007). Inwieweit sich diese Interviewsituation auf schriftliche Befragungen übertragen lässt, kann an dieser Stelle nicht beantwortet werden, weil über die Art und Weise der Erhebung in den einzelnen Pflegeheimen keine Informationen vorliegen.

Für weiterführende Analysen ist die Stichprobe auf Ebene der Heime zurzeit noch zu klein. Sobald weitere Datensätze zur Verfügung stehen können die Analysen wiederholt und auch auf multivariate Analysen ausgeweitet werden.

---

*"gesündere" Pflegeheimbewohner antworteten, da der Fragebogen mit insgesamt 54 einzelnen Fragen umfangreich ist.*

# RWI Projektbericht

---

## Literatur

Augurzky, B., S. Krolop, R. Mennicken, A. Reichert, H. Schmidt, H. Schmitz and S. Terkatz (2009). Pflegeheim Rating Report 2009. Essen, Rheinisch-Westfälisches Institut für Wirtschaftsforschung.

Backhaus, E., Plinke, Weiber (2000). Multivariate Analysemethoden. Berlin, Springer Verlag.

Busch, S., P. Weber and W. Becker (2006). Projekt ZuBA Zufriedenheit von Bewohnern und Angehörigen/Betreuern in stationären Altenpflegeeinrichtungen. Hamburg, Hamburg University of Applied Sciences

Kelle, U. (2007). ""Kundenorientierung" in der Altenpflege? Potemkinsche Dörfer sozialpolitischen Qualitätsmanagements." Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft **146**(37): 113-128.

Laga, G. (1999). "Zur Befragung alter Menschen." Soziale Arbeit **48**: 302-306.

MDS (2007). Qualität in der ambulanten und stationären Pflege. Bericht des MDS nach §118 Abs. 4 SGB XI. MDS. Essen.

Schrank, S. (2004). Fragen Sie ihren Patienten, bevor es der MDK tut, Schlüter'sche Verlagsgesellschaft.

# Hartmann Heim-Kundenbefragung

## Anhang A

Tabelle A1

### Faktoraufteilung der Gruppe Angehörige

| Faktor.   | Frage  | Mittelwert  | Std. abw. | Faktorladung |
|---|--|---|-----------|--------------|
| Empathie der Mitarbeiter                                    | Mitarbeiter haben auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen            | 1.88  | 1.03      | 0.67         |
|   | Mitarbeiter haben ein offenes Ohr für persönliche Probleme                           | 2.00  | 1.06      | 0.77         |
|   | Auch unter Zeitdruck bleiben Mitarbeiter freundlich und hilfsbereit                  | 1.98  | 1.03      | 0.75         |
|   | Mitarbeiter sind nicht nachtragend, wenn es einmal zu Missverständnissen kommt       | 1.92  | 0.98      | 0.70         |
|   | Wenn Angehörige sich über etwas ärgern, wird ihnen Verständnis entgegen gebracht     | 2.07  | 1.03      | 0.67         |
|   | Bewohner werden immer respektvoll behandelt  | 1.86  | 0.99      | 0.57         |
|   | Mitarbeiter nehmen sich ausreichend Zeit für die Pflege                              | 2.42  | 1.27      | 0.53         |
|   | Mitarbeiter sind für ihre Aufgaben gut qualifiziert                                  | 1.92  | 1.01      | 0.51         |
|   | Gesamtzufriedenheit  | Insgesamt sind wir mit Pflege und Betreuung zufrieden | 1.94      | 1.05         |
| Das Haus hat einen guten Ruf                                |  | 1.82  | 1.01      | 0.61         |
| Wir würden das Haus Verwandten und Freunden weiterempfehlen |  | 1.84  | 1.15      | 0.71         |
| Insgesamt sind wir mit dem Haus zufrieden                   |  | 1.82  | 1.03      | 0.69         |
| Atmosphäre  | Auf Besucher wirkt das Haus einladend  | 1.77  | 0.93      | 0.71         |
|   | Unsere ersten Eindrücke vom Haus waren gut   | 1.97  | 0.78      | 0.62         |
|   | Wir finden das Haus wohnlich   | 1.97  | 1.00      | 0.69         |
| Geschmack und Service beim Essen                            | Das Essen schmeckt den Bewohnern gut   | 2.25  | 1.18      | 0.62         |
|   | Der Service beim Essen entspricht unseren Vorstellungen                              | 2.23  | 1.17      | 0.61         |
|   | Besucher können ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen      | 2.03  | 1.16      | 0.55         |
|   | Insgesamt sind wir mit der Hauswirtschaft zufrieden                                  | 2.01  | 1.03      | 0.64         |
| Informationen und Hilfen vor dem Einzug                     | Als wir einen Pflegeplatz gesucht haben, hat man uns hier gut geholfen               | 1.62  | 0.99      | 0.69         |
|   | Vor dem Einzug sind uns alle Fragen ausreichend beantwortet worden                   | 1.74  | 1.00      | 0.69         |
|   | Beim Einzug hat man uns ausreichend praktisch geholfen                               | 2.04  | 1.25      | 0.52         |
| Verfügbarkeit von Informationen                             | Wichtige Informationen sind übersichtlich verfügbar (z.B. an Aushängen)              | 1.78  | 0.90      | 0.62         |
|   | Wir erfahren rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste) | 1.77  | 0.98      | 0.62         |
| Kompetenz und Auftreten der Verwaltung                      | Die Verwaltung kann unsere Fragen kompetent beantworten                              | 1.73  | 0.95      | 0.60         |
|   | Die Mitarbeiter/innen der Verwaltung sind freundlich und hilfsbereit                 | 1.50  | 0.79      | 0.57         |

# RWI Projektbericht

Tabelle A2

## Faktoraufteilung der Gruppe Kunden

| Faktor                                  | Frage  | Mittelwert | Std. abw. | Faktorladung |
|---|--|------------|-----------|--------------|
| Gesamtzufriedenheit                     | Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit der Pflege und Betreuung zufrieden?                                 | 1.80       | 0.97      | 0.54         |
|   | Sind die Leitungskräfte kompetent?   | 1.62       | 0.86      | 0.51         |
|   | Hat das Haus einen guten Ruf?  | 1.73       | 0.96      | 0.68         |
|   | Würden Bewohner, Angehörige und Mitarbeiter das Haus ihren Verwandten und Freunden weiterempfehlen?            | 1.77       | 1.12      | 0.74         |
|   | Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit dem Haus zufrieden?   | 1.70       | 0.96      | 0.74         |
| Empathie der Mitarbeiter                | Haben Mitarbeiter auch einmal Zeit, in Ruhe ein kurzes Gespräch zu führen?                                     | 1.89       | 1.06      | 0.70         |
|   | Haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für persönliche Probleme?  | 1.95       | 1.06      | 0.77         |
|   | Bleiben Mitarbeiter auch unter Zeitdruck freundlich und hilfsbereit?   | 1.89       | 1.01      | 0.65         |
|   | Sind Mitarbeiter nicht nachtragend, wenn es einmal zu Missverständnissen mit Bewohnern oder Angehörigen kommt? | 1.86       | 0.96      | 0.60         |
|   | Wird Angehörigen Verständnis entgegen gebracht, wenn sie sich über etwas ärgern?                               | 2.00       | 1.01      | 0.57         |
| Geschmack und Service beim Essen        | Schmeckt den Bewohnern das Essen gut?  | 2.15       | 1.19      | 0.70         |
|   | Entspricht der Service beim Essen den Vorstellungen von Bewohnern und Angehörigen?                             | 2.14       | 1.19      | 0.70         |
|   | Können Besucher ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen?                               | 2.06       | 1.15      | 0.66         |
|   | Sind Bewohner und Angehörige insgesamt mit der Hauswirtschaft zufrieden?                                       | 1.89       | 1.00      | 0.62         |
| Informationen und Hilfen vor dem Einzug | Wird Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, hier gut geholfen?   | 1.71       | 1.05      | 0.61         |
|   | Werden Bewohnern und Angehörigen vor dem Einzug alle Fragen ausreichend beantwortet?                           | 1.81       | 1.05      | 0.66         |
|   | Werden Bewohner und Angehörige über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) aufgeklärt?                         | 1.90       | 1.22      | 0.52         |
| Atmosphäre                              | Wirkt das Haus auf Besucher einladend?   | 1.72       | 0.91      | 0.56         |
|   | Finden Bewohner und Angehörige das Haus wohnlich?  | 1.82       | 0.94      | 0.58         |
| Verfügbarkeit von Informationen         | Werden wichtige Informationen für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar gemacht (z.B. an Aushängen)? | 1.73       | 0.88      | 0.61         |
|   | Erfahren Bewohner und Angehörige rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)?      | 1.71       | 0.95      | 0.60         |
| Kompetenz und Auftreten der Verwaltung  | Beantwortet die Verwaltung die Fragen von Bewohnern und Angehörigen kompetent?                                 | 1.71       | 0.95      | 0.63         |
|   | Ist die Verwaltung freundlich und hilfsbereit?   | 1.47       | 0.78      | 0.63         |

# Hartmann Heim-Kundenbefragung

Tabelle A3

## Faktoraufteilung der Gruppe Mitarbeiter

| Faktor  | Frage  | Mittelwert  | Std. abw. | Faktorladung |
|---|--|---|-----------|--------------|
| Gesamtzufriedenheit   | Auf Besucher wirkt das Haus einladend  | 2.08  | 1.15      | 0.52         |
|   | Insgesamt empfinden Bewohner und Angehörige die Atmosphäre im Haus als angenehm                              | 1.98  | 0.89      | 0.53         |
|   | Die Leitungskräfte sind kompetent  | 1.77  | 1.00      | 0.52         |
|   | Das Haus hat einen guten Ruf   | 1.94  | 1.13      | 0.69         |
|   | Ich würde das Haus Verwandten und Freunden weiterempfehlen   | 2.08  | 1.36      | 0.76         |
|   | Insgesamt sind Bewohner und Angehörige mit dem Haus zufrieden  | 1.97  | 0.93      | 0.75         |
|   | Empathie der Mitarbeiter   | Wenn Mitarbeiter den Privatbereich eines Bewohners betreten, klopfen sie vorher an und warten | 1.67      | 0.99         |
| Mitarbeiter haben ein offenes Ohr für persönliche Probleme von Bewohnern und Angehörigen                      |  | 1.90  | 0.97      | 0.62         |
| Auch unter Zeitdruck bleiben Mitarbeiter freundlich und hilfsbereit   |  | 1.94  | 0.96      | 0.71         |
| Mitarbeiter sind nicht nachtragend, wenn es einmal zu Missverständnissen mit Bewohnern oder Angehörigen kommt |  | 1.93  | 0.93      | 0.72         |
| Wenn Angehörige sich über etwas ärgern, wird ihnen Verständnis entgegen gebracht                              |  | 1.93  | 0.85      | 0.65         |
| Bewohner werden immer respektvoll behandelt   |  | 1.69  | 0.85      | 0.61         |
| Bewohnern und Angehörigen wird erklärt, wie die Pflege durchgeführt wird                                      |  | 1.92  | 0.97      | 0.53         |
| Geschmack und Service beim Essen  | Falls Bewohner aus medizinischen Gründen ein bestimmtes Essen benötigen, können sie dies problemlos bekommen | 2.01  | 1.24      | 0.61         |
|   | Das Essen schmeckt den Bewohnern gut   | 2.54  | 1.16      | 0.69         |
|   | Bewohnerwünsche zu Speisen werden beachtet   | 2.28  | 1.23      | 0.67         |
|   | Der Service beim Essen entspricht den Vorstellungen der Bewohner und Angehörigen                             | 2.39  | 1.15      | 0.65         |
|   | Besucher können ohne besonderen Aufwand etwas zu essen oder zu trinken bekommen                              | 2.27  | 1.41      | 0.53         |
|   | Insgesamt sind Bewohner und Angehörige mit der Hauswirtschaft zufrieden                                      | 2.41  | 1.14      | 0.66         |
|   | Informationen und Hilfen vor dem Einzug  | Interessenten, die einen Pflegeplatz suchen, wird hier gut geholfen                           | 1.72      | 0.84         |
| Vor dem Einzug werden Bewohnern und Angehörigen alle Fragen ausreichend beantwortet                           |  | 1.78  | 0.92      | 0.69         |
| Angehörige und Bewohner wissen, welche Wünsche ihnen erfüllt werden können und welche nicht                   |  | 2.32  | 1.15      | 0.53         |
| Bewohner und Angehörige werden über ihre Rechte (z.B. aus dem Heimvertrag) aufgeklärt                         |  | 1.77  | 0.96      | 0.63         |
| Beim Einzug wird den Bewohnern und Angehörigen ausreichend praktisch geholfen                                 |  | 1.79  | 0.89      | 0.57         |
| Verfügbarkeit von Informationen   | Wichtige Informationen sind für Bewohner und Angehörige übersichtlich verfügbar (z.B. an Aushängen)          | 1.70  | 0.83      | 0.59         |
|   | Bewohner und Angehörige erfahren rechtzeitig von allen Ereignissen (z.B. Veranstaltungen, Gottesdienste)     | 1.60  | 0.80      | 0.63         |

# RWI Projektbericht

noch Tabelle A3

|   |  |      |      |      |
|---|--|------|------|------|
| Betreuungs-<br>angebot                                    | Das Kulturangebot entspricht den Erwartungen der Bewohner  | 2.22 | 1.27 | 0.52 |
|   | Es gibt genügend Aktivitäten für Bewohner  | 2.33 | 1.30 | 0.55 |
|   | Das seelsorgerische Angebot (z.B. Gottesdienste, Gesprächsmöglichkeiten) ist für Bewohner zufrieden stellend | 2.11 | 1.12 | 0.54 |
| Amo-<br>sphäre  | Auf Besucher wirkt das Haus einladend  | 2.08 | 1.15 | 0.53 |
|   | Bewohner und Angehörige finden das Haus wohnlich   | 2.15 | 1.07 | 0.55 |
| Kompe-<br>tenz und<br>Auftreten<br>der<br>Verwal-<br>tung | Die Verwaltung kann Fragen von Bewohnern und Angehörigen kompetent beantworten                               | 1.82 | 0.98 | 0.11 |
|   | Die Mitarbeiter/innen der Verwaltung sind freundlich und hilfsbereit   | 1.58 | 0.83 | 0.09 |

Tabelle A4

## Gesamtnote nach Preis

| Gruppe      | günstigere Heime |          | teurere Heime |          | t-Wert |
|-------------|------------------|----------|---------------|----------|--------|
|             | Mittelwert       | Std.abw. | Mittelwert    | Std.abw. |        |
| Angehörige  | 1.99             | 0.42     | 1.85          | 0.28     | 1.36   |
| Bewohner    | 1.80             | 0.36     | 1.79          | 0.33     | 0.06   |
| Kunden      | 1.89             | 0.35     | 1.83          | 0.28     | 0.58   |
| Mitarbeiter | 2.17             | 0.48     | 2.04          | 0.48     | 0.97   |

Signifikanzniveaus: \*5%, \*\*1%, \*\*\*1%.

Tabelle A5

## Gesamtnote nach Größe

| Gruppe      | kleinere Heime |          | größere Heime |          | t-Wert  |
|-------------|----------------|----------|---------------|----------|---------|
|             | Mittelwert     | Std.abw. | Mittelwert    | Std.abw. |         |
| Angehörige  | 1.79           | 0.32     | 2.05          | 0.36     | 2.64*   |
| Bewohner    | 1.70           | 0.32     | 1.90          | 0.34     | 2.05*   |
| Kunden      | 1.75           | 0.28     | 1.98          | 0.31     | 2.80**  |
| Mitarbeiter | 1.88           | 0.37     | 2.34          | 0.47     | 3.77*** |

Signifikanzniveaus: \*5%, \*\*1%, \*\*\*1%.

Tabelle A6

## Gesamtnote nach Baustand

| Gruppe      | 2000 oder später |          | vor 2000   |          | t-Wert |
|-------------|------------------|----------|------------|----------|--------|
|             | Mittelwert       | Std.abw. | Mittelwert | Std.abw. |        |
| Angehörige  | 1.81             | 0.32     | 2.12       | 0.35     | 3.05** |
| Bewohner    | 1.72             | 0.35     | 1.95       | 0.25     | 2.62*  |
| Kunden      | 1.77             | 0.31     | 2.03       | 0.26     | 3.08** |
| Mitarbeiter | 1.96             | 0.44     | 2.38       | 0.42     | 3.33** |

Signifikanzniveaus: \*5%, \*\*1%, \*\*\*1%.

# Hartmann Heim-Kundenbefragung

Tabelle A7

## Gesamtnote nach Träger

| Gruppe      | fgn                    | privat                 | öffentlich             | neu privat             | F-Wert |
|-------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------|
|             | Mittelwert<br>Std.abw. | Mittelwert<br>Std.abw. | Mittelwert<br>Std.abw. | Mittelwert<br>Std.abw. |        |
| Angehörige  | 1.73<br>0.27           | 1.85<br>0.35           | 2.30<br>0.23           | 1.73<br>0.27           | 9.48** |
| Bewohner    | 1.80<br>0.40           | 1.67<br>0.32           | 2.03<br>0.21           | 1.80<br>0.40           | 3.25*  |
| Kunden      | 1.78<br>0.32           | 1.77<br>0.30           | 2.15<br>0.16           | 1.78<br>0.32           | 5.99** |
| Mitarbeiter | 2.01<br>0.43           | 1.93<br>0.41           | 2.58<br>0.35           | 2.01<br>0.43           | 7.99** |

Signifikanzniveaus: \*5%, \*\*1%, \*\*\*1%.