

Statistik 2023 der Qualitätsbefragung/Abschluss

Schriftliche Umfragen als ergänzende Qualitätssicherungsinstrumente

1. Qualitative Rückmeldungen aus institutionalisierten Gesprächen mit Bewohnenden und Angehörigen:

- Im Erstgespräch (2-3 Wochen nach Eintritt) werden erste gegenseitige Erfahrungen ausgewertet, und erste Eindrücke zur Institution und deren Dienstleistungen erfragt.
- Das Standortgespräch dient einer Standortbestimmung 4-5 Monate nach Eintritt. Es werden Entwicklungen der individuellen Wohn- und Lebensqualität seit Eintritt besprochen, sowie die Zufriedenheit der Bewohnenden und ihrer Angehörigen mit der Institution und ihren Dienstleistungen.
- Verlaufsgespräche finden seit 2021 in einem jährlichen Turnus statt sowie bei Bedarf häufiger. Sie machen aktuelle Ereignisse und Veränderungen zum Thema oder dienen einer allgemeinen Standortbestimmung analog den Standortgesprächen.
- Nach einem Todesfall oder allfälligen Austritt von Bewohnenden findet auf Wunsch der Angehörigen ein Abschlussgespräch statt, an dem die Aufenthaltszeit der Bewohnenden im Wengistein evaluiert wird.

Von den institutionellen Gesprächen werden Protokolle erstellt.

Im Jahr 2023 fanden 20 Erstgespräche, 18 Standortgespräche, 30 Verlaufsgespräche sowie 8 Abschlussgespräche statt.

2. Quantitative Rückmeldungen: Schriftliche Standort- und Abschlussbefragungen

Die Abschlussbefragung

Mit der hier vorliegenden Statistik werden die quantitativen Ergebnisse der schriftlichen Abschlussbefragung präsentiert. Der Abschluss-Fragebogen wird den Angehörigen 3 Wochen nach Austritt oder Tod der Bewohnenden zugestellt.

Ziel dieser Befragung ist es, mit einem gewissen zeitlichen Abstand die Eindrücke, die die Institution als Ganzes, wie auch ihre einzelnen Dienstleistungen, bei den Angehörigen hinterlassen haben, zu erfassen. Auch mit diesem Bogen werden noch einmal alle Dienstleistungsbereiche abgefragt. Nach Abschluss der direkten, täglichen Zusammenarbeit mit der Institution können die Rückmeldungen der Angehörigen in diesem Fragebogen direkt und ungeschminkt erfolgen. **Im Jahr 2023 hatten wir 29 Todesfälle. Es wurden 21**

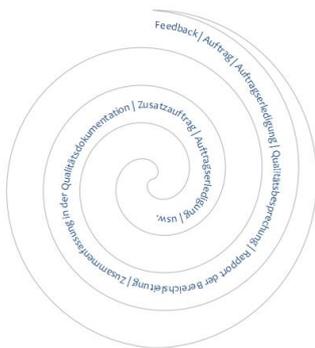
Qualitätsbefragungen Abschluss versendet. Die Rücklaufquote betrug im Jahr 2022 43 Prozent.

Nicht trockene Statistik, sondern gelebte Qualitätssicherung

Mit den Rückmeldungen aus Gesprächen und Umfragen pflegen wir einen aktiven Umgang. An einer monatlich stattfindenden Qualitätssitzung mit oberem und mittlerem Kader werden die eingegangenen Bögen, zusammen mit den Gesprächsprotokollen, besprochen. Die daraus resultierenden Aufträge an die Bereiche werden definiert und protokollarisch festgehalten. Bei Unklarheiten nehmen die Bereichsleitungen mit den Angehörigen Kontakt auf und befragen sie mündlich zu ihrer Rückmeldung.

An der nächsten Qualitätssitzung rapportieren die zuständigen Bereichsleitungen über die getroffenen Massnahmen und die damit gemachten Erfahrungen. Aus dieser Besprechung resultieren möglicherweise weitere Aufträge, usw.

Der gesamte Prozess gestaltet sich somit spiralförmig:



Aus individuellen Rückmeldungen haben sich, nach Erörterung an der Qualitätsbesprechung, schon häufig massgebliche Neuentwicklungen bei bestehenden Dienstleistungen ergeben. Bewohnende und Angehörige werden informiert über die auf Grund ihrer Rückmeldungen getroffenen Massnahmen. Sie werden auch darüber informiert, wenn wir Wünsche und Anliegen nicht umsetzen können, sei es aus Gründen der Kapazität, der Bewohnersicherheit, oder der ausgleichenden Gerechtigkeit.

Mit dieser Form der Qualitätssicherung, einer Kombination aus schriftlichen Umfragen und Gesprächen, bewegen wir uns nahe an unseren Kundinnen und Kunden und können gleichzeitig gesellschaftliche Tendenzen zeitnah erkennen.

Januar 2024

Hansruedi Moor, Zentrumsleitung

Susanne Jost, Leitung Gerontologischer Dienst

Nadine Galli, Assistenz der Zentrumsleitung



Qualitätsbefragung – Abschluss

Statistik 2023

Attraktivität der Gesamteinstitution in Bezug auf:

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 9 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	sehr gut	gut	befriedigend	eher unbefriedigend	ungenügend	kann ich nicht beurteilen
Komfort und Ausstattung	2 (22,2%)	5 (55,6%)	2 (22,2%)	0	0	0
Platzverhältnisse in öffentlichen Räumen	4 (44,4%)	4 (44,4%)	0	0	0	1 (11,1%)
Rollstuhlgängigkeit	4 (44,4%)	3 (33,3%)	0	0	0	2 (22,2%)
Rückzugsmöglichkeiten	2 (22,2%)	5 (55,6%)	0	0	0	2 (22,2%)
Parkplätze	1 (11,1%)	4 (44,4%)	2 (22,2%)	1 (11,1%)	0	1 (11,1%)
Gartenrestaurant und Umgebung	4 (44,4%)	5 (55,6%)	0	0	0	0
Kundenfreundlichkeit allgemein	6 (66,7%)	3 (33,3%)	0	0	0	0
Image nach Aussen	3 (33,3%)	6 (66,7%)	0	0	0	0
Kulturelles Angebot an Wochenenden	3 (33,3%)	5 (55,6%)	0	0	0	1 (11,1%)
Lage der Institution	5 (55,6%)	4 (44,4%)	0	0	0	0

Führung und Leitung der Institution durch den Zentrumsleiter, Herr Hansruedi Moor-Minikus

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 9 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	sehr gut	gut	befriedigend	eher unbefriedigend	ungenügend	kann ich nicht beurteilen
Präsenz	3 (33,3%)	3 (33,3%)	1 (11,1%)	0	0	2 (22,2%)
Engagement	5 (55,6%)	3 (33,3%)	1 (11,1%)	0	0	0
Innovations- und Veränderungsbereitschaft	1 (11,1%)	5 (55,6%)	0	0	0	3 (33,3%)
Kommunikation, Beratung	4 (44,4%)	3 (33,3%)	1 (11,1%)	0	0	1 (11,1%)
Verständnis für Situation und Anliegen von BewohnerInnen und Angehörigen	3 (33,3%)	3 (33,3%)	1 (11,1%)	0	0	2 (22,2%)
Freundlichkeit und Respekt gegenüber BewohnerInnen und Angehörigen	5 (55,6%)	3 (33,3%)	1 (11,1%)	0	0	0
Umgang mit Anregungen und Kritik	3 (33,3%)	3 (33,3%)	0	0	0	3 (33,3%)

Pflege und Betreuung / Bereichsleitung Frau Katharina Zirn

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 9 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	sehr gut	gut	befriedigend	eher unbefriedigend	ungenügend	kann ich nicht beurteilen
Qualität der Pflege und Betreuung	5 (55,6%)	4 (44,4%)	0	0	0	0
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden/Pflegedienst	6 (66,7%)	3 (33,3%)	0	0	0	0
Information und Beratung in pflegerischen Fragen	5 (55,6%)	2 (22,2%)	1 (11,1%)	0	0	1 (11,1%)
Wartezeiten in der Pflege	4 (44,4%)	3 (33,3%)	1 (11,1%)	0	0	2 (22,2%)
Begleitung in der Sterbephase Ihres Angehörigen, durch die Mitarbeitenden der Pflege	5 (55,6%)	4 (44,4%)	0	0	0	0
Umgang mit Anregungen und Kritik	2 (22,2%)	6 (66,7%)	0	0	0	1 (11,1%)

Kontakt und Zusammenarbeit mit den Leitungspersonen der Pflege

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 9 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	sehr gut	gut	befriedigend	eher unbefriedigend	ungenügend	kann ich nicht beurteilen
Bereichsleitung Pflege und Betreuung, Frau Zirn	2 (22,2%)	3 (33,3%)	1 (11,1%)	0	0	3 (33,3%)
Stv. der Leitung Pflege und Betreuung, Frau Wiesenthal	2 (22,2%)	0	1 (11,1%)	0	0	6 (66,7%)
Abteilungs-/Stationsleitung, Frau Biondic, Frau Glauser, Frau Godin	5 (55,6%)	2 (22,2%)	2 (22,2%)	0	0	0

Gerontologischer Dienst / Leitung Frau Marianne Wintzer

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 9 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	sehr gut	gut	befriedigend	eher unbefriedigend	ungenügend	kann ich nicht beurteilen
Gesprächsbegleitung, psychosoziale Beratung für BewohnerInnen	2 (22,2%)	4 (44,4%)	0	0	0	3 (33,3%)
Gesprächsbegleitung, psychosoziale Beratung für Angehörige	5 (55,6%)	3 (33,3%)	0	0	0	1 (11,1%)
Verständnis für Situation und Anliegen von BewohnerInnen und Angehörigen	5 (55,6%)	2 (22,2%)	0	0	0	2 (22,2%)
Freundlichkeit und Respekt gegenüber BewohnerInnen und Angehörigen	6 (66,7%)	2 (22,2%)	0	0	0	1 (11,1%)

Aktivierungstherapie / Leitung Frau Heidi Burkhalter

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 9 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	sehr gut	gut	befriedigend	eher unbefriedigend	ungenügend	kann ich nicht beurteilen
Qualität der Aktivitätsangebote	1 (11,1%)	2 (22,2%)	0	0	0	6 (66,7%)
Freundlichkeit und Respekt gegenüber BewohnerInnen und Angehörigen	1 (11,1%)	1 (11,1%)	0	0	0	7 (77,8%)
Innovationsbereitschaft und Flexibilität	1 (11,1%)	1 (11,1%)	0	0	0	7 (77,8%)
Umgang mit Anregungen und Kritik	1 (11,1%)	1 (11,1%)	0	0	0	7 (77,8%)
Kontakt und Zusammenarbeit mit der Leitung Aktivierungstherapie, Frau Burkhalter	1 (11,1%)	1 (11,1%)	0	0	0	7 (77,8%)

Hotellerie (Reinigungsdienst und Wäscheservice) / Bereichsleitung Frau Ursula Biedermann

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 9 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	sehr gut	gut	befriedigend	eher unbefriedigend	ungenügend	kann ich nicht beurteilen
Wäscheservice	2 (22,2%)	4 (44,4%)	0	0	0	3 (33,3%)
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden/Wäscherei	1 (11,1%)	2 (22,2%)	0	0	0	6 (66,7%)
Sauberkeit im Zimmer und in der Nasszelle	4 (44,4%)	1 (11,1%)	4 (44,4%)	0	0	1 (11,1%)
Sauberkeit der Fenster im Zimmer	3 (33,3%)	1 (11,1%)	3 (33,3%)	0	0	2 (22,2%)
Sauberkeit in allen öffentlichen Räumen	4 (44,4%)	3 (33,3%)	1 (11,1%)	0	0	1 (11,1%)
Saisonale Gestaltung der öffentlichen Räumen	6 (66,7%)	1 (11,1%)	0	0	0	2 (22,2%)
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden /Reinigung	4 (44,4%)	4 (44,4%)	0	0	0	1 (11,1%)
Respektierung der Privat- und Intimsphäre	4 (44,4%)	4 (44,4%)	0	0	0	1 (11,1%)
Umgang mit Anregungen und Kritik	3 (33,3%)	1 (11,1%)	0	0	0	5 (55,6%)
Kontakt und Zusammenarbeit mit der Leitung Hotellerie, Frau Biedermann	3 (33,3%)	2 (22,2%)	0	0	0	4 (44,4%)

Restaurant / Bereichsleitung Frau Karin Fleischmann

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 9 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	sehr gut	gut	befriedigend	eher unbefriedigend	ungenügend	kann ich nicht beurteilen
Service	4 (44,4%)	5 (55,6%)	0	0	0	0
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden/Restaurant	6 (66,7%)	3 (33,3%)	0	0	0	0
Qualität der Menüs	4 (44,4%)	3 (33,3%)	0	0	0	2 (22,2%)
Menüauswahl	2 (22,2%)	4 (44,4%)	1 (11,1%)	0	0	2 (22,2%)
Organisation von Anlässen für Bewohnende und Angehörige	4 (44,4%)	3 (33,3%)	0	0	0	2 (22,2%)
Preise	4 (44,4%)	5 (55,6%)	0	0	0	0
Wartezeiten im Restaurant	2 (22,2%)	6 (66,7%)	1 (11,1%)	0	0	0
Umgang mit Anregungen und Kritik	3 (33,3%)	2 (22,2%)	0	0	0	4 (44,4%)
Kontakt und Zusammenarbeit mit der Leitung Restaurant, Frau Fleischmann	4 (44,4%)	3 (33,3%)	0	0	0	2 (22,2%)

Küche / Bereichsleitung Herr Rolf Flückiger

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 9 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	sehr gut	gut	befriedigend	eher unbefriedigend	ungenügend	kann ich nicht beurteilen
Qualität der Menüs	4 (44,4%)	4 (44,4%)	0	0	0	1 (11,1%)
Abwechslung	3 (33,3%)	4 (44,4%)	0	0	0	2 (22,2%)
Qualität und Auswahl der Diätmenüs	2 (22,2%)	1 (11,1%)	0	0	0	6 (66,7%)
Flexibilität und Entgegenkommen	3 (33,3%)	2 (22,2%)	0	0	0	4 (44,4%)
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden/Küche	2 (22,2%)	2 (22,2%)	0	0	0	5 (55,6%)
Temperatur der Menüs	2 (22,2%)	0	0	0	0	7 (77,8%)
Qualität des Service im Bewohner-Speisesaal	2 (22,2%)	4 (44,4%)	0	0	0	3 (33,3%)
Umgang mit Anregungen und Kritik	1 (11,1%)	3 (33,3%)	0	0	0	5 (55,6%)
Kontakt und Zusammenarbeit mit der Bereichsleitung Küche, Herr Flückiger	3 (33,3%)	0	0	0	0	6 (66,7%)

Verwaltung / Bereichsleitung Frau Sonya Mathys

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 9 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	sehr gut	gut	befriedigend	eher unbefriedigend	ungenügend	kann ich nicht beurteilen
Freundlichkeit am Telefon	4 (44,4%)	3 (33,3%)	0	0	0	2 (22,2%)
Auskunft und Beratung an der Rezeption	4 (44,4%)	3 (33,3%)	0	0	0	2 (22,2%)
Öffnungszeiten der Rezeption	2 (22,2%)	2 (22,2%)	1 (11,1%)	0	0	4 (44,4%)
Telefonische Erreichbarkeit	3 (33,3%)	4 (44,4%)	0	0	0	2 (22,2%)
Erscheinungsbild der Mitarbeitenden	4 (44,4%)	4 (44,4%)	0	0	0	1 (11,1%)
Umgang mit Anregungen und Kritik	2 (22,2%)	2 (22,2%)	0	0	0	5 (55,6%)
Kontakt und Zusammenarbeit mit der Bereichsleitung Verwaltung, Frau Mathys	2 (22,2%)	2 (22,2%)	0	0	0	5 (55,6%)

Technischer Dienst / Bereichsleitung Herr Ruedi Näf

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 9 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	sehr gut	gut	befriedigend	eher unbefriedigend	ungenügend	kann ich nicht beurteilen
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden/Technischer Dienst	4 (44,4%)	4 (44,4%)	0	0	0	1 (11,1%)
Hilfsbereitschaft	4 (44,4%)	3 (33,3%)	1 (11,1%)	0	0	1 (11,1%)
Handwerkliches Geschick	3 (33,3%)	2 (22,2%)	0	0	0	4 (44,4%)
Flexibilität	3 (33,3%)	1 (11,1%)	1 (11,1%)	0	0	4 (44,4%)
Erreichbarkeit	3 (33,3%)	2 (22,2%)	0	0	0	4 (44,4%)
Reaktionszeit	2 (22,2%)	3 (33,3%)	0	0	0	4 (44,4%)
Umgang mit Anregungen und Kritik	2 (22,2%)	1 (11,1%)	1 (11,1%)	0	0	5 (55,6%)
Kontakt und Zusammenarbeit mit dem Bereichsleiter/Technischer Dienst, Herr Näf	3 (33,3%)	3 (33,3%)	0	0	0	3 (33,3%)