

## **Statistik 2018 der Qualitätsbefragung/Abschluss**

### **Schriftliche Umfragen als ergänzende Qualitätssicherungsinstrumente**

Neben der Qualitätssicherung an Hand des vom Kanton vorgegebenen Instruments „Qualivista“ verpflichtet sich das Alterszentrum Wengistein seit Jahren zu einer institutions-eigenen Qualitätssicherung. Diese ruht im Wesentlichen auf zwei Säulen:

- Qualitative Rückmeldungen: Institutionalisierte Gespräche mit Bewohner/innen und Angehörigen, von denen Gesprächsprotokolle erstellt werden (Erstgespräch nach 2 Wochen, Standortgespräch nach 4 Monaten, Verlaufsgespräche, Abschlussgespräche auf Wunsch)
- 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 Bewohner/innen 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.

Die Rücklaufquote betrug im Jahr 2018 50 Prozent.

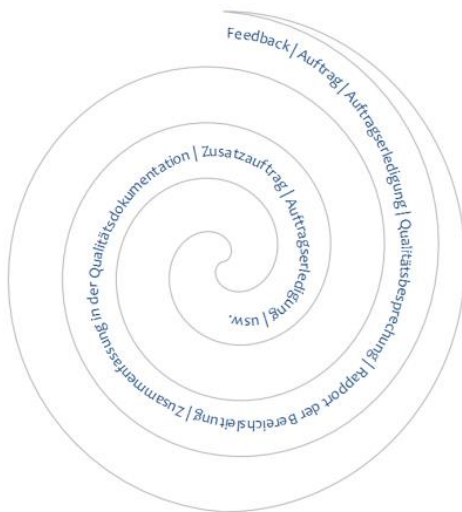
### **Nicht trockene Statistik, sondern gelebte Qualitätssicherung**

Mit den Rückmeldungen aus Gesprächen und Umfragen pflegen wir einen aktiven Umgang. An einer alle zwei Monate 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.

Bewohner/innen 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 Bewohner-Sicherheit, 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.

# Statistik Abschluss 2018

Anzahl der retournierten Fragebögen: 14 Exemplare

## 1. Attraktivität der Gesamtsituation

Komfort
Ausstattung
Atmosphäre
Platzverhältnisse in öffentlichen Räumen
Rollstuhlgängigkeit
Rückzugsmöglichkeiten
Parkplätze
Gartenrestaurant und Umgebung
Kundenfreundlichkeit allgemein
Image nach aussen
Kulturelles Angebot an Wochenenden
Lage der Institution

Sehr gut	91
Gut	59
Befriedigend	8
Eher unbefriedigend	0
Ungenügend	1
Kann nicht beurteilen	4

## 2. Führung und Leitung der Institution

Präsenz
Engagement
Innovationsbereitschaft
Kommunikation, Beratung
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit
Verständnis für Situation und Anliegen von BewohnerInnen und Angehörigen
Respekt und Hochachtung vor BewohnerInnen und Angehörigen
Veränderungsbereitschaft
Umgang mit Anregungen und Kritik

Sehr gut	71
Gut	24
Befriedigend	5
Eher unbefriedigend	0
Ungenügend	0
Kann nicht beurteilen	26

### 3. Bereich Ost mit Tageszentrum und Ferienaufenthalten

Qualität Betreuung und Begleitung Tageszentrum
Qualität Betreuung Begleitung Ferienaufenthalt
Qualität der Information und Beratung im Bereich Ost
Respekt und Hochachtung vor BewohnerInnen und Angehörigen
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden
Kontakt und Zusammenarbeit mit den Leitungspersonen

Sehr gut	8
Gut	0
Befriedigend	0
Eher unbefriedigend	0
Ungenügend	0
Kann nicht beurteilen	40

### 4. Pflege und Betreuung

Qualität der Pflege und Betreuung
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden / Pflegedienst
Information und Beratung in pflegerischen Fragen
Wartezeiten in der Pflege
Begleitung in der Sterbephase Ihres Angehörigen, durch die Mitarbeitenden der Pflege
Umgang mit Anregungen und Kritik
Kontakt und Zusammenarbeit mit den Leitungspersonen der Pflege
- Bereichsleitung Pflege und Betreuung
- STV der Leitung Pflege und Betreuung
- Abteilungs-/Stationsleitung

Sehr gut	62
Gut	29
Befriedigend	8
Eher unbefriedigend	0
Ungenügend	0
Kann nicht beurteilen	24

## 5. Gerontologischer Dienst

Gesprächsbegleitung, Beratung für BewohnerInnen
Gesprächsbegleitung, psychosoziale Beratung für Angehörige
Verständnis für Situation und Anliegen von BewohnerInnen und Angehörigen
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit
Respekt und Hochachtung vor BewohnerInnen und Angehörigen
Umgang mit Anregungen und Kritik

Sehr gut	49
Gut	11
Befriedigend	0
Eher unbefriedigend	0
Ungenügend	0
Kann nicht beurteilen	16

## 6. Therapeutische Dienste

Qualität der Aktivitätsangebote
Qualität der physiotherapeutischen Behandlungen
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden
Innovationsbereitschaft und Flexibilität
Respekt und Hochachtung vor BewohnerInnen und Angehörigen
Umgang mit Anregungen und Kritik
Kontakt und Zusammenarbeit mit der Bereichsleitung Therapeutische Dienste

Sehr gut	29
Gut	20
Befriedigend	0
Eher unbefriedigend	0
Ungenügend	0
Kann nicht beurteilen	41

## 7. Hotellerie

Wäscheservice
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden/Wäscherei
Sauberkeit im Zimmer und in der Nasszelle
Sauberkeit der Fenster im Zimmer
Sauberkeit in allen öffentlichen Räumen
Saisonale Gestaltung der öffentlichen Räumen
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden/Reinigung
Respektierung der Privat- und Intimsphäre
Umgang mit Anregungen und Kritik
Kontakt und Zusammenarbeit mit der Leitung Hotellerie

Sehr gut	58
Gut	42
Befriedigend	7
Eher unbefriedigend	1
Ungenügend	1
Kann nicht beurteilen	29

## 8. Restaurant

Service
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden/Restaurant
Qualität der Menüs
Menüauswahl
Organisation von Anlässen für Bewohner und Angehörige
Preise
Wartezeiten im Restaurant
Umgang mit Anregungen und Kritik
Kontakt und Zusammenarbeit mit der Leitung Restaurant

Sehr gut	66
Gut	39
Befriedigend	5
Eher unbefriedigend	1
Ungenügend	0
Kann nicht beurteilen	14

## 9. Küche

Qualität der Menüs
Abwechslung
Qualität und Auswahl der Diätmenüs
Flexibilität und Entgegenkommen
Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden/Küche
Temperatur der Menüs
Qualität des Service im Bewohner-Speisesaal
Umgang mit Anregungen und Kritik
Kontakt und Zusammenarbeit mit der Bereichsleitung Küche

Sehr gut	45
Gut	36
Befriedigend	3
Eher unbefriedigend	0
Ungenügend	0
Kann nicht beurteilen	39

## 10. Verwaltung

Freundlichkeit am Telefon
Auskunft und Beratung an der Rezeption
Auskunft bei Unklarheiten betr. Rechnungsstellung
Öffnungszeiten der Rezeption
Telefonische Erreichbarkeit
Erscheinungsbild der Mitarbeitenden
Umgang mit Anregungen und Kritik
Kontakt und Zusammenarbeit mit der Bereichsleitung Verwaltung

Sehr gut	59
Gut	29
Befriedigend	4
Eher unbefriedigend	0
Ungenügend	0
Kann nicht beurteilen	18

## 11. Technischer Dienst

Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden / Technischer Dienst
Hilfsbereitschaft
Handwerkliches Geschick
Flexibilität
Erreichbarkeit
Reaktionszeiten
Umgang mit Anregungen und Kritik
Kontakt und Zusammenarbeit mit dem Bereichsleiter / Technischer Dienst

Sehr gut	53
Gut	36
Befriedigend	0
Eher unbefriedigend	0
Ungenügend	0
Kann nicht beurteilen	22

Januar 2019 / Nadine Galli, Assistenz ZL