

Statistik 2017 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 2017 50 Prozent.

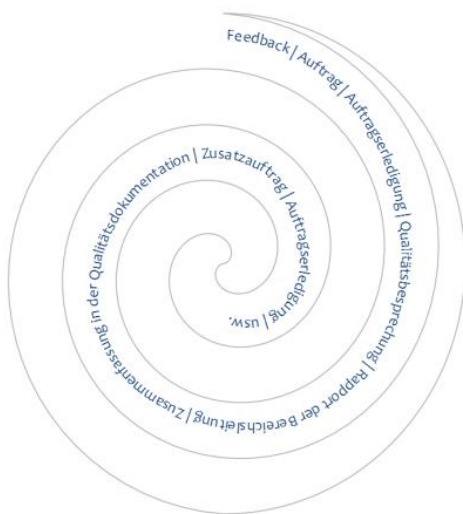
Nicht trockene Statistik, sondern gelebte Qualitätssicherung

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 2017

Anzahl der retournierten Fragebögen: 8 Stück

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 |
| Erscheinungsbild und Freundlichkeit der Mitarbeitenden allgemein |

| | |
|-----------------------|----|
| Sehr gut | 35 |
| Gut | 52 |
| Befriedigend | 5 |
| Eher unbefriedigend | 1 |
| Ungenügend | 0 |
| Kann nicht beurteilen | 3 |

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 | 11 |
| Gut | 19 |
| Befriedigend | 5 |
| Eher unbefriedigend | 1 |
| Ungenügend | 0 |
| Kann nicht beurteilen | 36 |

3. Gerontologischer Dienst

| |
|---|
| Gesprächsbegleitung, Beratung für Bewohnerinnen |
| Gesprächsbegleitung, 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 | 16 |
| Gut | 20 |
| Befriedigend | 0 |
| Eher unbefriedigend | 0 |
| Ungenügend | 0 |
| Kann nicht beurteilen | 12 |

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 | 22 |
| Gut | 21 |
| Befriedigend | 6 |
| Eher unbefriedigend | 0 |
| Ungenügend | 0 |
| Kann nicht beurteilen | 23 |

5. 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 | 3 |
| Gut | 8 |
| Befriedigend | 0 |
| Eher unbefriedigend | 0 |
| Ungenügend | 0 |
| Kann nicht beurteilen | 45 |

6. 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 Räume |
| 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 | 20 |
| Gut | 34 |
| Befriedigend | 1 |
| Eher unbefriedigend | 0 |
| Ungenügend | 0 |
| Kann nicht beurteilen | 25 |

7. 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 | 15 |
| Gut | 32 |
| Befriedigend | 1 |
| Eher unbefriedigend | 0 |
| Ungenügend | 0 |
| Kann nicht beurteilen | 22 |

8. 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 | 12 |
| Gut | 19 |
| Befriedigend | 0 |
| Eher unbefriedigend | 0 |
| Ungenügend | 0 |
| Kann nicht beurteilen | 41 |

9. 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 | 13 |
| Gut | 26 |
| Befriedigend | 2 |
| Eher unbefriedigend | 1 |
| Ungenügend | 0 |
| Kann nicht beurteilen | 22 |

10. 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 | 21 |
| Gut | 20 |
| Befriedigend | 0 |
| Eher unbefriedigend | 0 |
| Ungenügend | 0 |
| Kann nicht beurteilen | 22 |