

## Statistik 2019 der Qualitätsbefragung/Standort

### 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 Bewohnenden 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 Standortbefragung

Mit der hier vorliegenden Statistik werden die quantitativen Ergebnisse der schriftlichen Standort-Umfrage präsentiert. Der Standort-Fragebogen wird 7 Wochen nach Eintritt an die Angehörigen verschickt. Ziel ist es, mit dieser Befragung die ersten Eindrücke, welche die Institution auf die neuen Bewohnenden macht, zu erfassen. Im Standortbogen werden Rückmeldungen zu den persönlichen Erfahrungen rund um den Eintritt, sowie aus den ersten Aufenthaltswochen, erbeten, wobei alle Dienstleistungsbereiche abgefragt werden.

Der Bogen kann entweder durch Bewohner/innen und Angehörige getrennt, oder durch beide gemeinsam, ausgefüllt werden.

Die Rücklaufquote betrug im Jahr 2019 90 Prozent.

Die Angehörigen werden bei den Umfragen, wie auch bei den Gesprächen, mit einbezogen. Die Überzeugungen, die in das 2009-2011 im Alterszentrum Wengistein durchgeführte Angehörigenprojekt (Infos auf der Homepage) führten, haben für uns nach wie vor Gültigkeit: Angehörige sind nicht Besucher/innen, sondern sind Teil des Klientensystems und gehören selbstverständlich mit dazu. Eine aktive Zusammenarbeit mit ihnen stärkt die Wohn- und Lebensqualität unserer Bewohnerinnen und Bewohner.

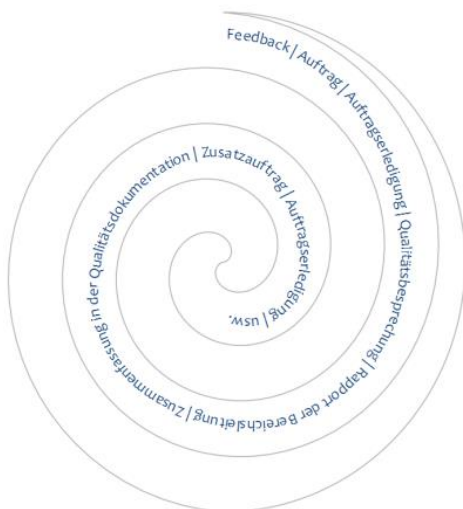
Bezogen auf die Standort-Umfrage sind wir der Überzeugung, dass die Rückmeldungen von Bewohnenden und Angehörigen ein umfassenderes Bild vom Wohlergehen der Bewohnenden und von der Qualität unserer Dienstleistungen zeichnen.

## 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 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 Standort 2019

Die Qualitätsbefragung Standort kann entweder durch Bewohnende und Angehörige getrennt, oder durch beide gemeinsam, ausgefüllt werden. Dies führt im Verhältnis zur Anzahl verschickten Bögen zu Mehrfachantworten (Bewohnende und Angehörige). Es wurden 23 Bögen retourniert und insgesamt 38 Spalten ausgefüllt.

## Bereich Ost mit Tageszentrum und Ferienaufenthalten

1. Falls Sie vor Ihrem definitiven Eintritt Gast im Tageszentrum waren: Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung und Begleitung im Tageszentrum?

Sehr gut	S	4
Gut	G	3
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	13
Leere Antwortfelder		26

2. Falls Sie vor Ihrem definitiven Eintritt Gast im Ferienbett waren: Wie beurteilen Sie die Qualität der Betreuung und Begleitung im Ferienaufenthalt?

Sehr gut	S	4
Gut	G	2
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	16
Leere Antwortfelder		24

3. Wurde auf Ihre Fragen und Anliegen eingegangen?

Ja	S	17
Nein	G	0
Teilweise	B	0
Leere Antwortfelder		29

4. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden im Bereich Ost?

Sehr gut	S	15
Gut	G	2
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	6
Leere Antwortfelder		23

## Beratungsstelle für Anmeldungen und Aufnahmen

### Vor dem Eintritt

#### 5. Wurden Sie im Vorfeld des Eintritts ausreichend informiert?

Sehr gut	S	21
Gut	G	14
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	1

### Am Eintrittstag

#### 6. Wurden Sie am Eintrittstag freundlich empfangen?

Sehr freundlich	S	34
Gut	G	2
Eher nicht freundlich	E	0
Unfreundlich	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	2

#### 7. Im Begrüßungsgespräch auf der Abteilung: Konnten die Mitarbeitenden auf Ihre Fragen und Anliegen eingehen?

Sehr gut	S	21
Gut	G	11
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	2
Kann ich nicht beurteilen	K	1

#### 8. Wie beurteilen Sie die Begleitung und Betreuung durch Mitarbeitende an Ihrem ersten Tag im Wengistein?

Sehr gut	S	22
Gut	G	11
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	2
Kann ich nicht beurteilen	K	2

### Pflege und Betreuung

#### 9. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden im Pflegedienst?

Sehr gut	S	23
Gut	G	12
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	2

**10. Wurden Sie bei der Erstellung des Pflege-Tagesablaufes miteinbezogen?**

Ja	J	12
Nein	N	17

**11. Wie beurteilen Sie die Qualität der Pflege und Betreuung in den vergangenen Tagen und Wochen?**

Sehr gut	S	11
Gut	G	19
Befriedigend	B	1
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	3

**12. Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Pflege?**

Angemessen	A	16
Lange	L	15
Zu lange	Z	0
Kann ich nicht beurteilen	K	15

**13. Haben Sie die verantwortliche Bezugsperson für die Betreuung und Pflege kennen gelernt?**

Ja	J	26
Nein	N	7

**14. Konnten Ihre Fragen zur Pflege und Betreuung geklärt werden?**

Ja	J	24
Nein	N	2
Teilweise	T	3

**Gerontologischer Dienst**

**15. Ist Ihnen das Angebot des Gerontologischen Dienstes bekannt?**

Ja	J	27
Nein	N	7

**16. Konnten am Erstgespräch Ihre Anliegen, Fragen, Probleme aus den ersten Aufenthaltstagen angesprochen werden?**

Sehr gut	S	22
Gut	G	9
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	4

**17. Fühlten Sie sich verstanden?**

Ja	J	30
Nein	N	0
Teilweise	T	3

**18. Hatten Sie weitere Gespräche mit Frau Ludwig?**

Ja	J	3
Nein	N	30

**19. Wie beurteilen Sie die Dienstleistungen des Gerontologischen Dienstes?**

Sehr gut	S	7
Gut	G	10
Befriedigend	B	5
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	12

**Therapeutische Dienste****20. Haben Sie bereits an Angeboten der Aktivierung teilgenommen?**

Ja	J	17
Nein	N	17

**21. Wie beurteilen Sie das Angebot der Aktivierung?**

Sehr gut	S	7
Gut	G	9
Befriedigend	B	2
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	11

**22. Mussten Sie bereits eine physiotherapeutische Behandlung durch Herrn Dizerens in Anspruch nehmen?**

Ja	J	2
Nein	N	26

**23. Wie beurteilen Sie das Angebot der Physiotherapie?**

Sehr gut	S	3
Gut	G	3
Befriedigend	B	1
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	19

**24. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden in den Therapeutischen Diensten?**

Sehr gut	S	9
Gut	G	3
Ausreichend	A	0
Eher unbefriedigend	E	0
Mangelhaft	M	0
Kann ich nicht beurteilen	K	14

## Pflege-Einstufung

### 25. Haben Sie unsere TAX-Ordnung verstanden?

Ja	J	25
Nein	N	2
Teilweise	T	5

### 26. Gespräch zur Pflege-Einstufung, ca. 4-5 Wochen nach dem Eintritt: Wurden Sie umfassend über die Pflege und Betreuung, sowie über die Einstufung, informiert?

Sehr gut	S	9
Gut	G	5
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	1
Ungenügend	U	1
Kann ich nicht beurteilen	K	2

### 27. Verstehen Sie die aktuelle, individuelle Pflege-Einstufung?

Ja	J	24
Nein	N	3
Teilweise	T	2

## Küche

### 28. Wie beurteilen sie die Menüzubereitung in unserer Küche?

Sehr gut	S	11
Gut	G	15
Befriedigend	B	1
Eher unbefriedigend	E	0
Kann ich nicht beurteilen	K	9

### 29. Falls Sie Diätkost benötigen: Erhalten Sie die notwendige Diät?

Ja	J	3
Nein	N	0
Teilweise	T	0

### 30. Werden Sie in Ihrem Speisesaal freundlich und zuvorkommend bedient?

Sehr gut	S	21
Gut	G	5
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	9

### 31. Werden Sie durch unsere Mitarbeitenden umfassend informiert über die tägliche Menü-Auswahl am Mittag und am Abend?

Ja	J	22
Nein	N	0
Teilweise	T	1

## Restaurant

### 32. Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten unseres Restaurants?

Sehr gut	S	10
Gut	G	23
Nicht ideal für uns	N	1

### 33. Wie beurteilen Sie den Service im Restaurant?

Sehr gut	S	21
Gut	G	14
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	2

### 34. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden im Restaurant?

Sehr gut	S	26
Gut	G	8
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	3

### 35. Entspricht Ihnen die Menüauswahl in unserem Restaurant?

Ja	J	26
Nein	N	0
Teilweise	T	3

## Hotellerie

### 36. Sind Sie mit der Sauberkeit in den Zimmern/Wohnungen zufrieden?

Ja	J	32
Nein	N	0
Teilweise	T	3

### 37. Sind Sie mit der Sauberkeit in den öffentlichen Räumen zufrieden?

Ja	J	36
Nein	N	0
Teilweise	T	1

### 38. Beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden im Reinigungsdienst?

Sehr gut	S	17
Gut	G	9
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	11



**39. Wird Ihre Privat-/Intimsphäre durch die Mitarbeitenden im Reinigungsdienst respektiert?**

Ja	J	27
Nein	N	0
Teilweise	T	1

**40. Erhalten Sie Ihre Wäsche vollständig und im ursprünglichen Zustand zurück?**

Ja	J	28
Nein	N	0
Teilweise	T	1

**41. Ist Ihre Wäsche sauber, exakt gebügelt und gefaltet?**

Ja	J	30
Nein	N	0
Teilweise	T	0

**42. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden in der Wäscherei?**

Sehr gut	S	10
Gut	G	12
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	12

**Technischer Dienst**

**43. Wie beurteilen Sie die Dienstleistungen des Technischen Dienstes?**

Sehr gut	S	21
Gut	G	11
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	4

**44. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden im Technischen Dienst?**

Sehr gut	S	20
Gut	G	11
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	5

**Verwaltung**

**45. Erhalten Sie unsere Hauszeitschrift „Wengistein-Aktuell“ zugestellt?**

Ja	J	31
Nein	N	6

**46. Wenn nein: Möchten Sie sie zugesandt bekommen?**

Ja	J	4
Nein	N	2

**47. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden in der Verwaltung und an der Reception?**

Sehr gut	S	25
Gut	G	10
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	2

**Gesamtinstitution**

**48. Fühlen Sie sich als Bewohner/in und Angehörige im Alterszentrum Wengistein wohl?**

Ja, wir fühlen uns ausgesprochen wohl	J	37
Wir fühlen uns nur teilweise wohl	T	2
Nein, wir fühlen uns unwohl	N	0

**49. Können Sie das Alterszentrum aus Ihrer Beurteilung dieser ersten Tage und Wochen weiterempfehlen?**

Ja	J	37
Teilweise	T	1
Nein	N	0