

Statistik 2017 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 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 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 Bewohner/innen 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 2017 67 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.

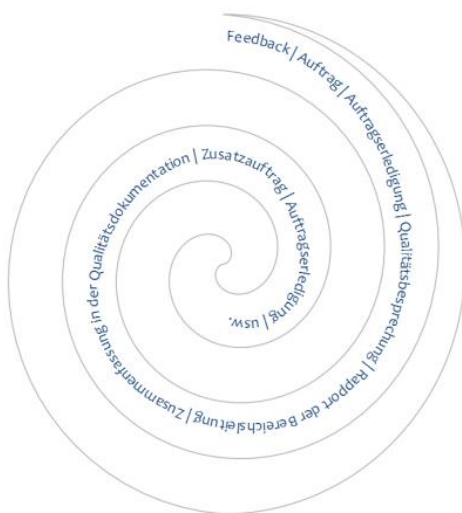
Bezogen auf die Standort-Umfrage sind wir der Überzeugung, dass die Rückmeldungen von Bewohner/innen und Angehörigen ein umfassenderes Bild vom Wohlergehen der Bewohner/innen und von der Qualität unserer Dienstleistungen zeichnen.

Nicht trockene Statistik, sondern gelebte Qualitätssicherung

Mit den Rückmeldungen aus Gesprächen und Umfragen pflegen wir einen aktiven Umgang. An einer 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 Standort 2017

Die Qualitätsbefragung Standort kann entweder durch Bewohner/innen und Angehörige getrennt, oder durch beide gemeinsam, ausgefüllt werden.

Vor dem Eintritt

1. Wurden Sie im Vorfeld des Eintritts ausreichend informiert?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	6
Gut	G	6
Befriedigend	B	1
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	1

Am Eintrittstag

2. Wurden Sie am Eintrittstag freundlich empfangen?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr freundlich	S	11
Gut	G	5
Eher nicht freundlich	E	0
Unfreundlich	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	0

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	6
Gut	G	6
Befriedigend	B	3
Eher unbefriedigend	E	1
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	0

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	8
Gut	G	5
Befriedigend	B	2
Eher unbefriedigend	E	1
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	0

Erstgespräch

5. Konnten Anliegen, Fragen und Probleme aus den ersten Aufenthaltstagen angesprochen werden?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	8
Gut	G	4
Befriedigend	B	2
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	0

6. Fühlten Sie sich verstanden?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	12
Nein	N	0
Teilweise	T	2

Pflege und Betreuung

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	12
Gut	G	6
Befriedigend	B	2
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	0

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	9
Nein	N	4

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	6
Gut	G	6
Befriedigend	B	2
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	0

10. Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Pflege?

Anzahl der retournierten Fragebögen			10
Angemessen	A		9
Lange	L		9
Zu lange	Z		1
Kann ich nicht beurteilen	K		3

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

Anzahl der retournierten Fragebögen			10
Ja	J		12
Nein	N		1

12. Konnten Ihre Fragen zur Pflege und Betreuung geklärt werden?

Anzahl der retournierten Fragebögen			10
Ja	J		8
Nein	N		0
Teilweise	T		3

Therapeutische Dienste

13. Haben Sie bereits an Angeboten der Aktivierung teilgenommen?

Anzahl der retournierten Fragebögen			10
Ja	J		9
Nein	N		4

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

Anzahl der retournierten Fragebögen			10
Ja	J		3
Nein	N		10

15. Wie beurteilen Sie das Angebot der Aktivierung und der Physiotherapie?

Anzahl der retournierten Fragebögen			10
Sehr gut	S		1
Gut	G		2
Befriedigend	B		1
Eher unbefriedigend	E		0
Ungenügend	U		0
Kann ich nicht beurteilen	K		7

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

Anzahl der retournierten Fragebögen			10
Sehr gut	S		4
Gut	G		2
Ausreichend	A		0
Eher unbefriedigend	E		0
Mangelhaft	M		0
Kann ich nicht beurteilen	K		7

Einstufung / Finanzen

17. Haben Sie unsere TAX-Ordnung verstanden?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	9
Nein	N	1
Teilweise	T	3

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	4
Gut	G	2
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	3
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	3

19. Verstehen Sie die aktuelle, individuelle Pflege-Einstufung?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	8
Nein	N	2
Teilweise	T	2

Beratung

20. Ist Ihnen die Möglichkeit von Gesprächen und Beratungen beim Zentrumsleiter und der Gerontologin bekannt?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	14
Nein	N	1

21. Hatten Sie bereits Gespräche mit Ihnen?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	8
Nein	N	8

22. Wie beurteilen sie das Gesprächsangebot?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	7
Gut	G	6
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	1
Kann ich nicht beurteilen	K	2

Küche

23. Wie beurteilen sie die Menüzubereitung in unserer Küche?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	5
Gut	G	6
Befriedigend	B	1
Eher unbefriedigend	E	0
Kann ich nicht beurteilen	K	1

24. Falls Sie Diätkost benötigen: Erhalten Sie die notwendige Diät?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	2
Nein	N	0
Teilweise	T	1

25. Werden Sie in Ihrem Speisesaal freundlich und zuvorkommend bedient?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	4
Gut	G	5
Befriedigend	B	2
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	1

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	7
Nein	N	1
Teilweise	T	3

Restaurant

27. Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten unseres Restaurants?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	6
Gut	G	9
Nicht ideal für uns	N	0

28. Wie beurteilen Sie den Service im Restaurant?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	10
Gut	G	5
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	0

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	8
Gut	G	8
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	0

30. Entspricht Ihnen die Menüauswahl in unserem Restaurant?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	11
Nein	N	0
Teilweise	T	1

Hotellerie**31. Sind Sie mit der Sauberkeit in den Zimmern/Wohnungen zufrieden?**

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	12
Nein	N	0
Teilweise	T	3

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	15
Nein	N	0
Teilweise	T	0

33. Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden im Reinigungsdienst?

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

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	9
Nein	N	0
Teilweise	T	1

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	8
Nein	N	1
Teilweise	T	1

36. Ist Ihre Wäsche sauber, exakt gebügelt und gefaltet?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	8
Nein	N	1
Teilweise	T	1

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	4
Gut	G	5
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	2

Technischer Dienst

38. Wie beurteilen Sie die Dienstleistungen des Technischen Dienstes?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	8
Gut	G	6
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	0

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	7
Gut	G	5
Befriedigend	B	1
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	0

Verwaltung

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	13
Nein	N	1

41. Wenn nein: Möchten Sie sie zugesandt bekommen?

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	2
Nein	N	0

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Sehr gut	S	6
Gut	G	10
Befriedigend	B	0
Eher unbefriedigend	E	0
Ungenügend	U	0
Kann ich nicht beurteilen	K	0

Allgemein

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja, wir fühlen uns ausgesprochen wohl	J	11
Wir fühlen uns nur teilweise wohl	T	4
Nein, wir fühlen uns unwohl	N	0

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

Anzahl der retournierten Fragebögen		10
Ja	J	14
Teilweise	T	1
Nein	N	0