

Alters- und Pflegeheim +41 (0) 41 289 03 33 Fon  
Fläckematte +41 (0) 41 289 03 13 Fax  
6023 Rothenburg noldi.hess@flaeckematte.ch



# 2016 Befragung

---

I:\Buero Heimleitung\Q\_2008 Fläckematte\Q\_Zugang und Berichte\Q\_Berichte\Q\_Befragungen\2016 Befragung  
Bewohner\2016 Bericht zur Befragung.docx

Erstellt 22.06.2016 HL   
geprüft 22.06.2016 L ID

## *Befragungen Bewohnerinnen und Bewohner*

### **Inhalt**

Bewohnerinnen und Bewohner .....	2
Konzept.....	2
Befragung – Team - Feedback .....	2
Teilnahme.....	2
Ergebnis .....	2
Rubrik Persönlich.....	2
Rubrik Kultur.....	3
Rubrik Leistungen .....	3
Rubrik Allgemeines.....	3
Bemerkungen .....	3
Anhang .....	3

## **Bewohnerinnen und Bewohner**

In einem freibestimmbaren Turnus will die Fläckematte die Bewohnerinnen und Bewohner mit 15 Fragen, verteilt über die vier Rubriken **Persönlich, Kultur, Leistungen und Allgemeines** zur Zufriedenheit befragen.

Damit sollen die Bestrebungen des Betriebes, den Gästen einen weitgehend selbstbestimmten Tagesablauf in einem kulturellen Kontext mit adäquaten Dienstleistungen in einer gepflegten Umgebung zu bieten, reflektiert werden.

## **Konzept**

Im Kreise von Freiwilligen versucht die Fläckematte ein neutrales Team zu finden, welches mit einem standardisierten Fragebogen mittels Interviews die Antworten erhebt. Die Fläckematte orientiert zuvor alle Bewohner und Bewohnerinnen und fragt diese, ob sie bereit wären, Auskunft zu geben.

Die Termine werden vom Sekretariat koordiniert. Das Befragungsteam gibt die Antworten anonymisiert zur Auswertung ab und erhält später eine Auswertung.

In einem Abschlussgespräch kann das Befragungsteam ein Feedback geben, ob die Interviews gelungen sind und ob diese ohne besondere Vorkommnisse geführt werden konnten.

Die Bewohner erhalten via Gwunder eine Rückmeldung über die durchgeführte Befragung und eine Würdigung des Ergebnisses. Das Ergebnis wird Bestandteil vom ordentlichen Qualitätsbericht.

## **Befragung – Team - Feedback**

Anita Amstad und Ruedi Thürig sagten zu, haben diese Befragung erfolgreich, sympathisch und professionell unter der Leitung von Eva Hess, Leiterin Interne Dienste im Monat Mai durchgeführt.

Ruedi Thürig sprach im Rahmen eines Feedbacks von einer einzigartigen Erfahrung und beide sagten, es hätte ihnen Freude gemacht und sie würden gerne ein nächstes Mal wieder zusagen. Bezüglich der Fragen sagen sie, dass die Frage 1 allenfalls überarbeitet werden sollte. Diese sei für die Befragten eher ungeeignet.

## **Teilnahme**

27 % der Bewohner und Bewohnerinnen liessen sich befragen. Dies entspricht einem sehr guten Wert innerhalb der Branche.

## **Ergebnis**

Die Befragung zeigt mit 79% Topantworten eine angemessene Zufriedenheit. Alle Befragten würden die Fläckematte weiter empfehlen und gaben an, dass sie ihren Tagesablauf grösstmöglich selbst bestimmen könnten und dass sie sehr Freude an der Umgebung hätten.

### **Rubrik Persönlich**

- Alle Befragten gaben an, dass sie ihren Tagesablauf grösstmöglich selbst bestimmen könnten. Bezüglich ihrem Entscheid, in der Fläckematte wohnen zu wollen, gab die eine Hälfte der Befragten an, damit glücklich zu sein. Ebenso viele gaben an, die Informationen wie Gwunder,

Menüpläne, Termine zu lesen, während die andere Hälfte antwortete, dass sie ihren Entschluss nur teilweise gut finden und dass sie die Informationen nur teilweise bis gar nicht beachten würden.

- 30% der Befragten möchten, dass das Personal noch mehr zuhört und Fragen besser beantwortet.

### **Rubrik Kultur**

- Die kulturellen, wie auch die aktivierenden Angebote erhalten mit 86% Topantworten ein gutes Feedback.

### **Rubrik Leistungen**

- Die Leistungen der Hauswirtschaft erhalten 80%, die Gastronomie 66%, die Pflege 60%, die Technik 80% und die Salonleistungen Coiffeur und Podologie 80% Topantworten.

### **Rubrik Allgemeines**

- Bei den allgemeinen Fragen erhielten der Tiergarten 86%, die Umgebung 100% und die Weiterempfehlung 100% Topantworten.

### **Bemerkungen**

- Je einmal<sup>1</sup> wurden folgende „ungefilterte“ Bemerkungen zum Notieren angegeben:
  - Die Früchten sind zu hart
  - Die Suppe ist nicht zufriedenstellend, ganz mies
  - Junges Personal ist super!
  - Nicht glücklich – zufrieden und froh
  - Junges Personal hört besser zu
  - Gwunder nicht vorhanden
  - Braucht keine Pflege
  - Mit Podologin nicht zufrieden
  - Morgenkaffee nie heiss, leider
  - Im Zimmer zu warm
  - Sehr froh um Gwunder
  - Mit Coiffeuse sehr zufrieden
  - Total zufrieden
  - Weniger Wechsel bei der Pflege, vor allem bei Wundbehandlungen

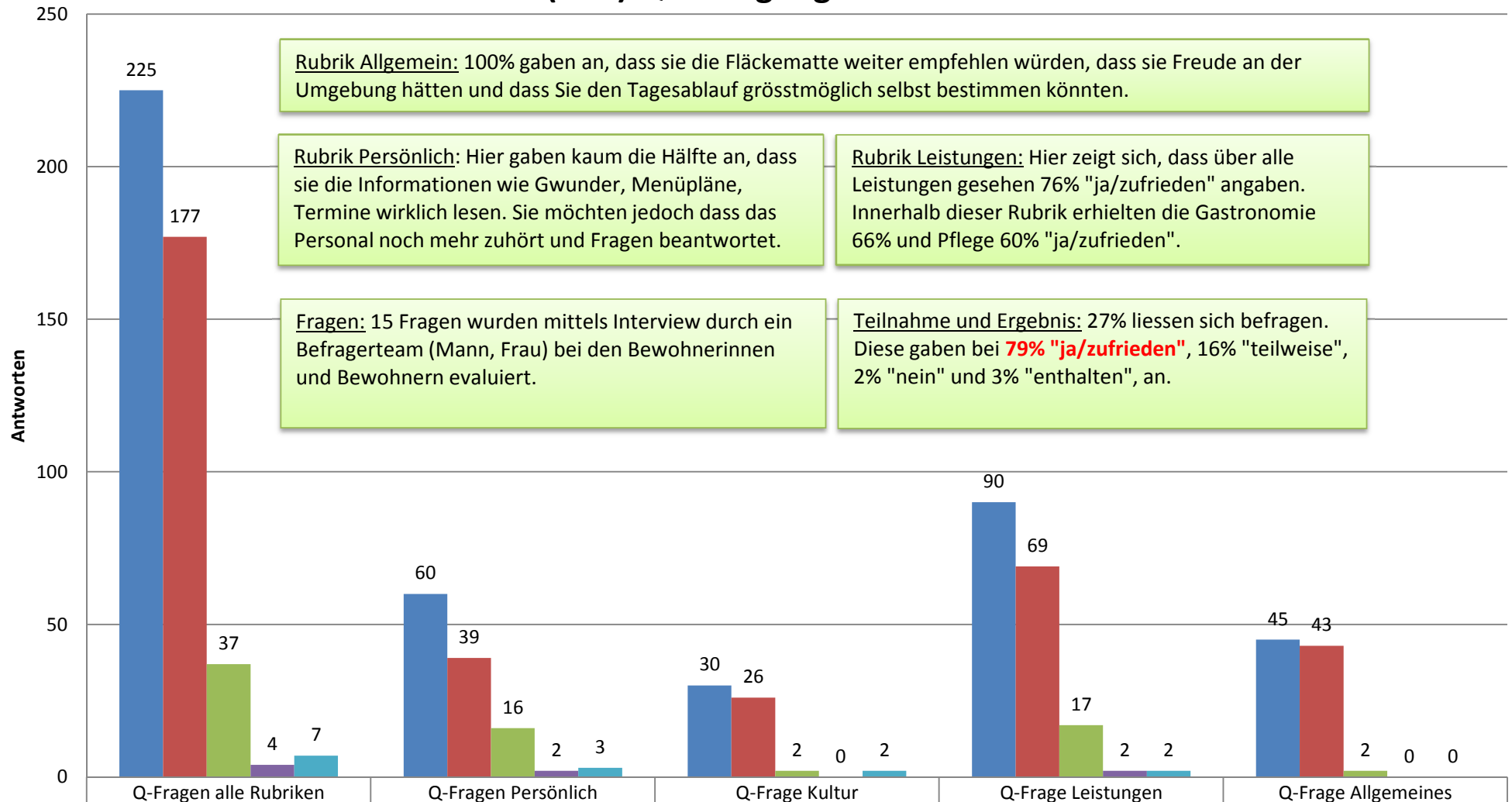
### **Anhang**

- Fragebogen
- Auswertung

---

<sup>1</sup> was 1/15 oder 6.6% Gewichtung entspricht

## 2016 (Mai) Q-Befragung Bewohner



**Rubrik Allgemein:** 100% gaben an, dass sie die Fläckematte weiter empfehlen würden, dass sie Freude an der Umgebung hätten und dass Sie den Tagesablauf grösstmöglich selbst bestimmen könnten.

**Rubrik Persönlich:** Hier gaben kaum die Hälfte an, dass sie die Informationen wie Gwunder, Menüpläne, Termine wirklich lesen. Sie möchten jedoch dass das Personal noch mehr zuhört und Fragen beantwortet.

**Rubrik Leistungen:** Hier zeigt sich, dass über alle Leistungen gesehen 76% "ja/zufrieden" angaben. Innerhalb dieser Rubrik erhielten die Gastronomie 66% und Pflege 60% "ja/zufrieden".

**Fragen:** 15 Fragen wurden mittels Interview durch ein Befragerteam (Mann, Frau) bei den Bewohnerinnen und Bewohnern evaluiert.

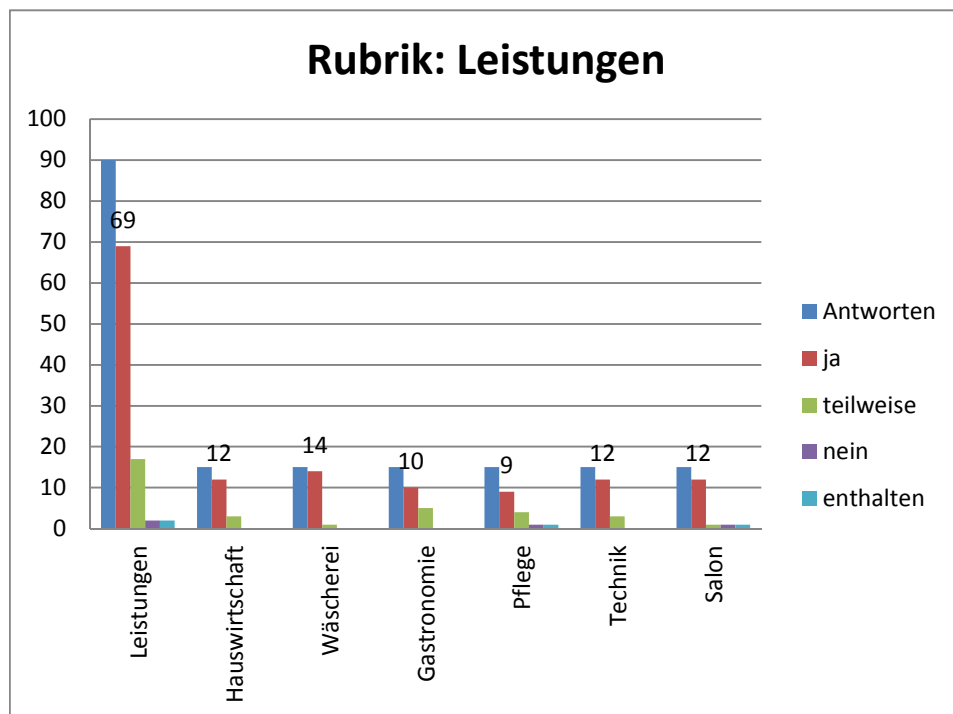
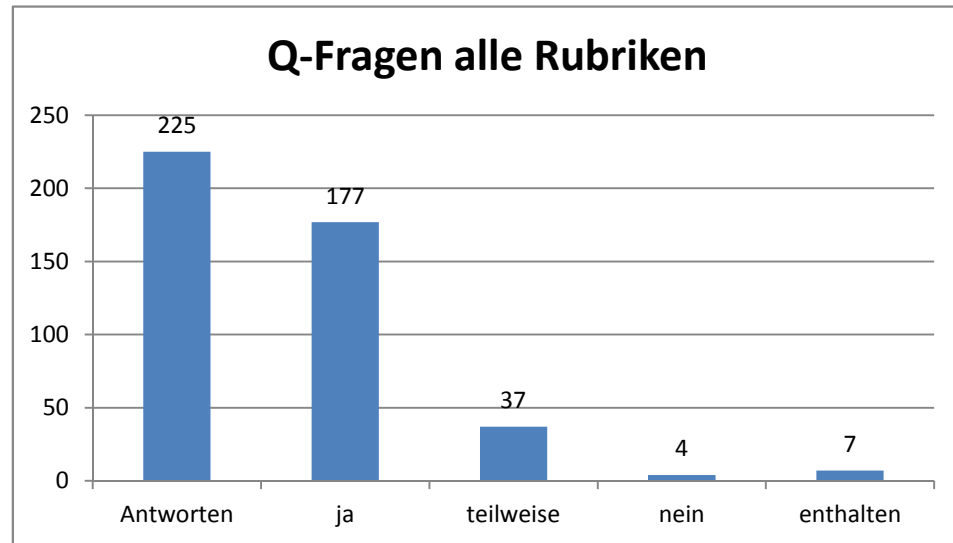
**Teilnahme und Ergebnis:** 27% liessen sich befragen. Diese gaben bei **79% "ja/zufrieden"**, 16% "teilweise", 2% "nein" und 3% "enthaltend", an.

	Q-Fragen alle Rubriken	Q-Fragen Persönlich	Q-Frage Kultur	Q-Frage Leistungen	Q-Frage Allgemeines
■ Antworten	225	60	30	90	45
■ ja	177	39	26	69	43
■ teilweise	37	16	2	17	2
■ nein	4	2	0	2	0
■ enthalten	7	3	2	2	0

### 2016\_Q-Befragung Fläckematte, 6023 Rothenburg

15 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein	enthalten
Q-Fragen alle Rubriken	225	177	37	4	7
Q-Fragen Persönlich	60	39	16	2	3
Q-Frage Kultur	30	26	2	0	2
Q-Frage Leistungen	90	69	17	2	2
Q-Frage Allgemeines	45	43	2	0	0

15 Befragte in %	Antworten	zufrieden	teilweise	nicht	enthalten
	100%	79%	16%	2%	3%



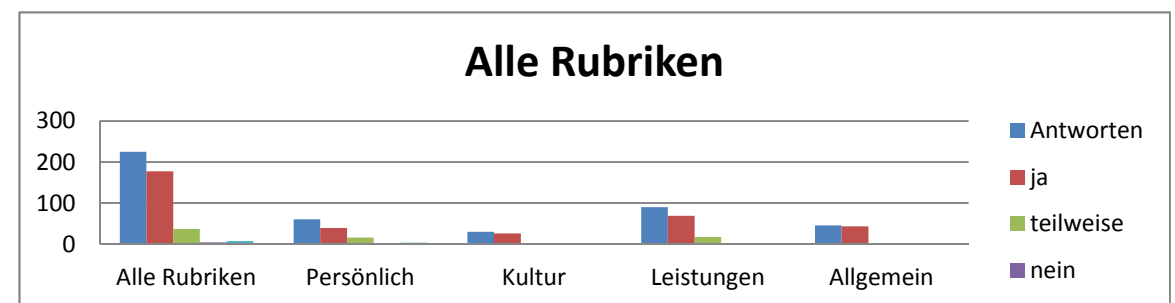
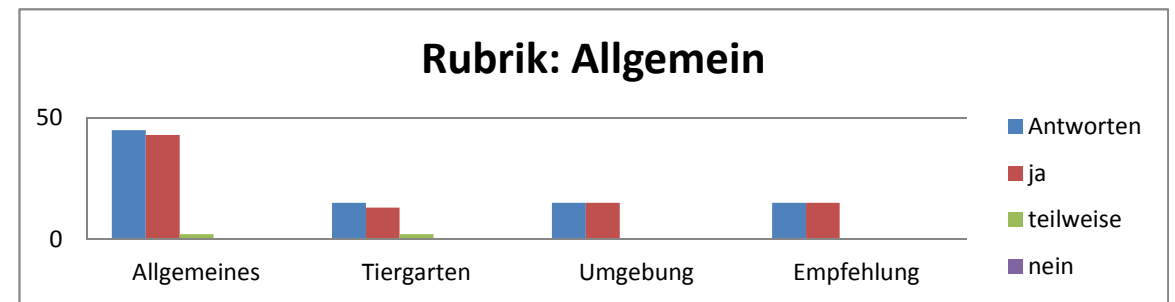
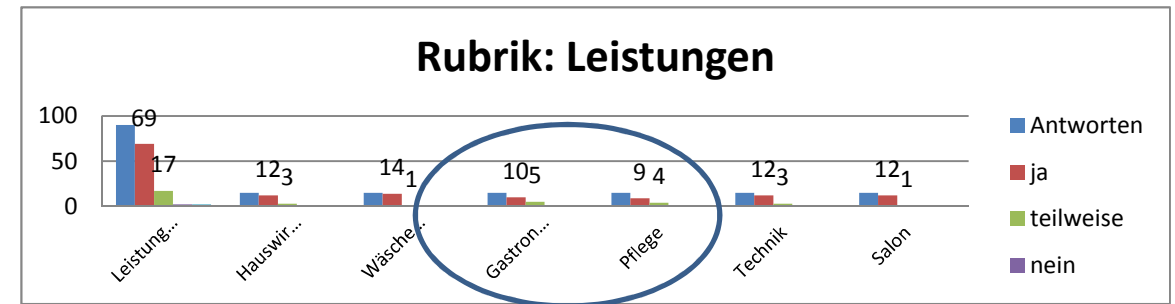
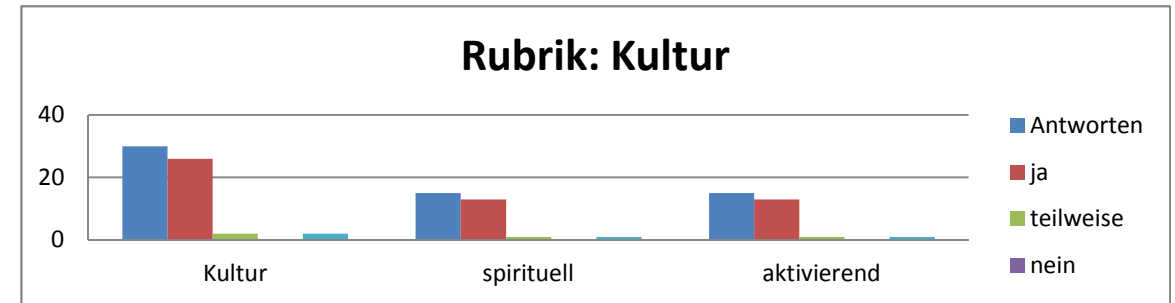
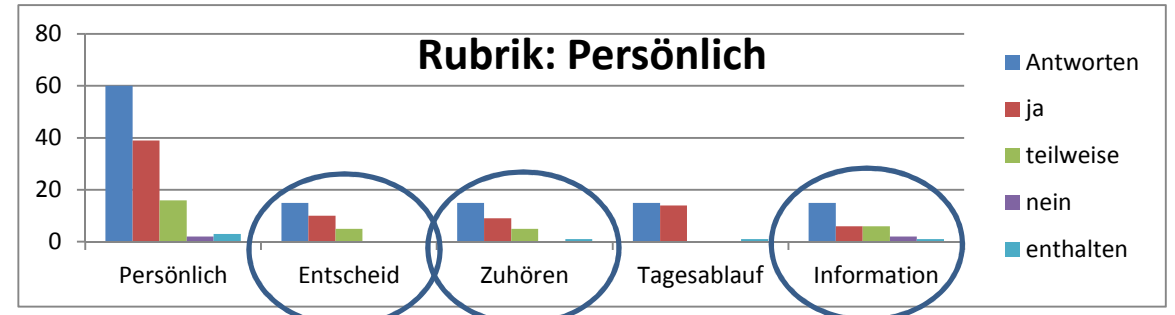
15 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein	enthalten
<b>Persönlich</b>	60	39	16	2	3
Entscheid	15	10	5	0	0
Zuhören	15	9	5	0	1
Tagesablauf	15	14	0	0	1
Information	15	6	6	2	1

15 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein	enthalten
<b>Kultur</b>	30	26	2	0	2
spirituell	15	13	1	0	1
aktivierend	15	13	1	0	1

15 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein	enthalten
<b>Leistungen</b>	90	69	17	2	2
Hauswirtschaft	15	12	3	0	0
Wäscherei	15	14	1	0	0
Gastronomie	15	10	5	0	0
Pflege	15	9	4	1	1
Technik	15	12	3	0	0
Salon	15	12	1	1	1

15 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein	enthalten
<b>Allgemeines</b>	45	43	2	0	0
Tiergarten	15	13	2	0	0
Umgebung	15	15	0	0	0
Empfehlung	15	15	0	0	0

15 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein	enthalten
<b>Alle Rubriken</b>	225	177	37	4	7
Persönlich	60	39	16	2	3
Kultur	30	26	2	0	2
Leistungen	90	69	17	2	2
Allgemein	45	43	2	0	0



## Befragung Bewohner\_Raster



Qualität							
Bewohner - Befragung				Beurteilung			
Der Heimleitung ist es ein Anliegen, ihre Meinung zu erfahren. Bitte sagen Sie was Sie zu den Fragen denken. Ihre Antwort wird von einer externen Befragerin notiert und ohne ihre Namen abgegeben. Sie werden später über das gesammelte Ergebnis informiert. Herzlichen Dank!				ja	teilweise	nein	
Persönlich	1	Sind Sie mit ihrem Entscheid in der Fläckematte zu Wohnen glücklich					
	2	Hört das Fläckematte-Team ihren Fragen zu und beantwortet diese					
	3	Können Sie ihren Tagesablauf so weit wie möglich selbst bestimmen					
	4	Lesen Sie die Informationen: "Gwunder", Menueplan, Termine					
Kultur	5	Sind Sie mit den kulturellen Angeboten zufrieden (Dem religiösen und traditionellen Jahreskreis angepasste Unterhaltung und Feierlichkeiten)					
	6	Sind Sie mit den aktivierenden Angeboten zufrieden (Bewegung, Beschäftigung, Märchen, Kino, etc)					
Leistungen	7	Sind Sie mit den Leistungen der Hauswirtschaft zufrieden					
	8	Sind Sie mit den Leistungen der Wäscherei zufrieden					
	9	Sind Sie mit den Leistungen der Gastronomie zufrieden					
	10	Sind Sie mit den Leistungen der Pflege zufrieden					
	11	Sind Sie mit den Leistungen des Technischen Dienstes zufrieden					
	12	Sind Sie mit den Leistungen von Coiffeur und Podologie zufrieden					
Allgemeines	13	Haben Sie Freude am Tiergarten					
	14	Haben Sie Freude an der Umgebung					
	15	Würden Sie die Fläckematte weiter empfehlen					