

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



2017 Befragung

I:\Büro Heimleitung\Q_2008 Fläckematte\Q_Zugang und Berichte\Q_Berichte\Q_Befragungen\2017 Befragung
Bewohner\2017 Bericht zur Befragung.docx

erstellt 07.08.2017 HL
geprüft 08.08.2017 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

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 zu- vor 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 haben erneut zugesagt. Sie haben diese Befragung erfolgreich, sympathisch und professionell unter der Leitung von Eva Hess, Leiterin Interne Dienste im Monat Mai durchgeführt.

Die beiden sagten, es hätte ihnen Freude gemacht und sie würden gerne ein nächstes Mal wieder zu sagen. Bezüglich der Fragen sagen sie, dass es auf jeden Fall genug Fragen seien und dass die Befragten teilweise schlicht nicht wussten, was sie antworten sollten.

Teilnahme

30 % der Bewohner und Bewohnerinnen liessen sich befragen. Dies entspricht einem sehr guten Wert innerhalb der Branche.

Ergebnis

Die Befragung zeigt mit 82% «ja» 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, gaben 4/5 der Befragten

an, damit glücklich zu sein. Hingegen gaben nur gerade die Hälfte an, die Informationen wie Gwunder, Menüpläne, Termine zu lesen.

- Fast 90% der Befragten sind der Meinung, dass das Personal zuhört und Fragen beantwortet.

Rubrik Kultur

- Die kulturellen, wie auch die aktivierenden Angebote erhalten mit 72% «ja» ein gutes Feedback.

Rubrik Leistungen

- Die Leistungen der Hauswirtschaft erhalten 81%, die Wäscherei 69%, die Gastronomie 60%, die Pflege 77%, die Technik 85% und die Salonleistungen Coiffeur und Podologie 100% «ja». Insgesamt erhielten die Leistungen 78% «ja», 22% «teilweise» und 0% «nein».

Rubrik Allgemeines

- Bei den allgemeinen Fragen erhielten der Tiergarten 88%, die Umgebung 100% und die Weiterempfehlung der Fläckematte 100% «ja».

Bemerkungen

- Je einmal¹ wurden folgende „ungefilterte“ Bemerkungen zum Notieren angegeben:
 - Eine Pinnwand im Zimmer wäre idealer als der Ordner «Gwunder».
 - Am Montag sollten wegen dem Jassen keine weiteren Angebote sein.
 - In den ersten Tagen nach Einzug sollte eine bessere Betreuung gewährt werden.
 - Während dem Essen sollte eine bessere Betreuung gewährt werden.
 - Die Tuchhalterung im Bad ist defekt; trotz entsprechender Meldung.
 - Es wäre schön, wenn es mehr Bänke im Aussenraum hätte.
 - In der Cafeteria ist es zu laut (Akustik)

Anhang

- Fragebogen
- Auswertung

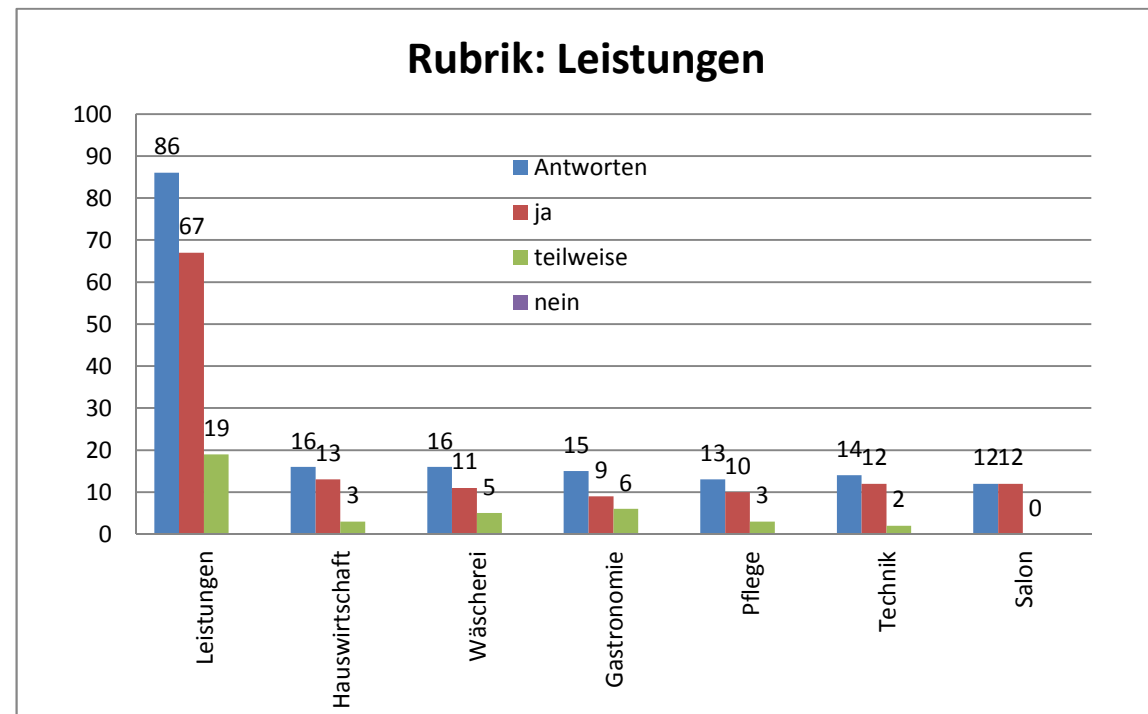
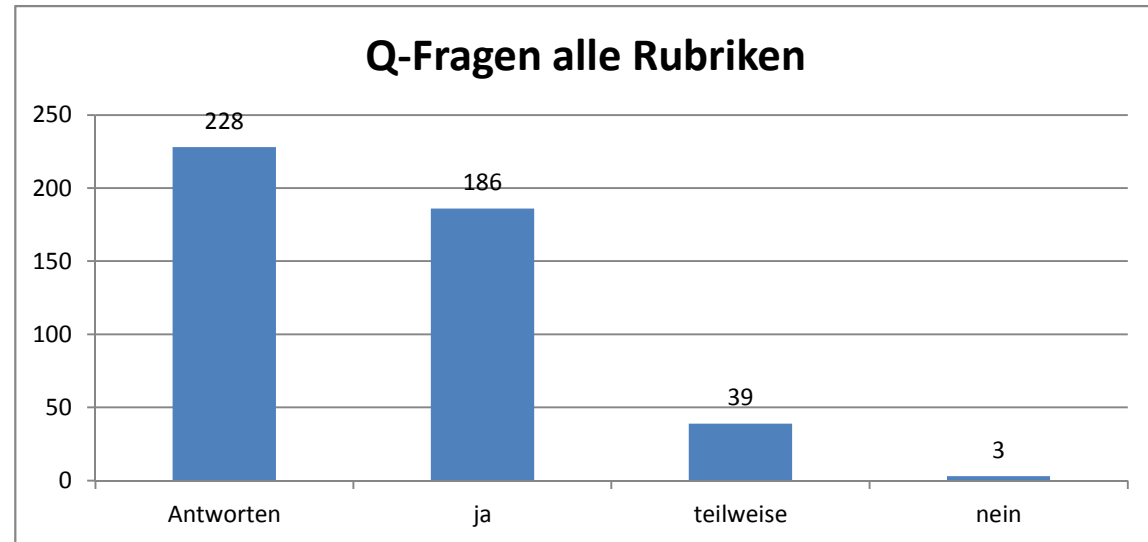
¹ was 1/16 Meinung entspricht

Qualität						
Befragung			Beurteilung			
Der Heimleitung ist es ein Anliegen jährlich bei den Kunden ein Feedback zur Zufriedenheit abzuholen. 16 Bewohnerinnen und Bewohner liessen sich durch ein externes Team befragen. Sie gaben nachstehende Antworten. Herzlichen Dank.			Antworten	ja	teilweise	nein
Bewertung			100%	82%	17%	1%
Anzahl Antworten			228	186	39	3
Persönlich	1	Sind Sie mit ihrem Entscheid in der Fläckematte zu Wohnen glücklich	16	13	3	
	2	Hört das Fläckematte-Team ihren Fragen zu und beantwortet diese	16	14	2	
	3	Können Sie ihren Tagesablauf so weit wie möglich selbst bestimmen	16	16		
	4	Lesen Sie die Informationen: "Gwunder", Menueplan, Termine	14	7	4	3
Kultur	5	Sind Sie mit den kulturellen Angeboten zufrieden (Dem religiösen und traditionellen Jahreskreis angepasste Unterhaltung und Feierlichkeiten)	16	13	3	
	6	Sind Sie mit den aktivierenden Angeboten zufrieden (Bewegung, Beschäftigung, Märchen, Kino, etc)	16	10	6	
Leistungen	7	Sind Sie mit den Leistungen der Hauswirtschaft zufrieden	16	13	3	
	8	Sind Sie mit den Leistungen der Wäscherei zufrieden	16	11	5	
	9	Sind Sie mit den Leistungen der Gastronomie zufrieden	15	9	6	
	10	Sind Sie mit den Leistungen der Pflege zufrieden	13	10	3	
	11	Sind Sie mit den Leistungen des Technischen Dienstes zufrieden	14	12	2	
	12	Sind Sie mit den Leistungen von Coiffeur und Podologie zufrieden	12	12		
Allgemeines	13	Haben Sie Freude am Tiergarten	16	14	2	
	14	Haben Sie Freude an der Umgebung	16	16		
	15	Würden Sie die Fläckematte weiter empfehlen	16	16		

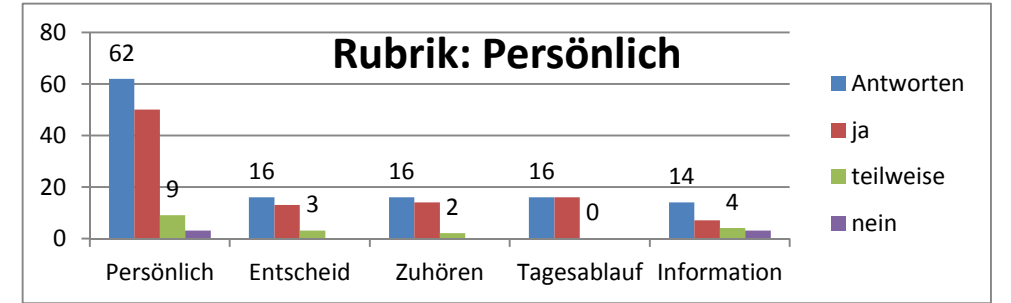
2017_Q-Befragung Fläckematte, 6023 Rothenburg

16 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein
Q-Fragen alle Rubriken	228	186	39	3
Q-Fragen Persönlich	62	50	9	3
Q-Frage Kultur	32	23	9	0
Q-Frage Leistungen	86	67	19	0
Q-Frage Allgemeines	48	46	2	0

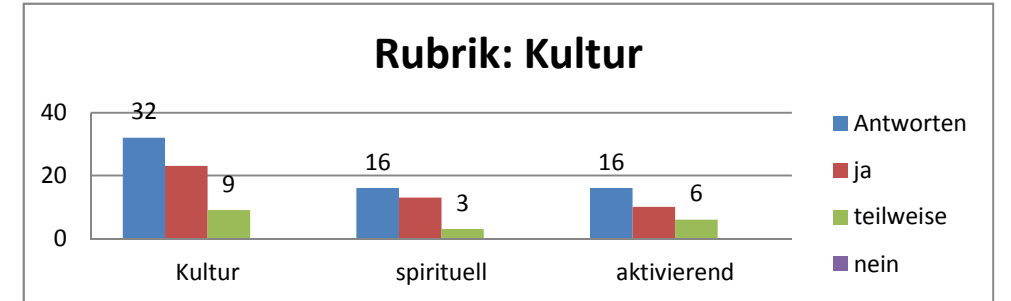
16 Befragte in %	Antworten	zufrieden	teilweise	nicht
	100%	82%	17%	1%



16 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein
Persönlich	62	50	9	3
Entscheid	16	13	3	0
Zuhören	16	14	2	0
Tagesablauf	16	16	0	0
Information	14	7	4	3



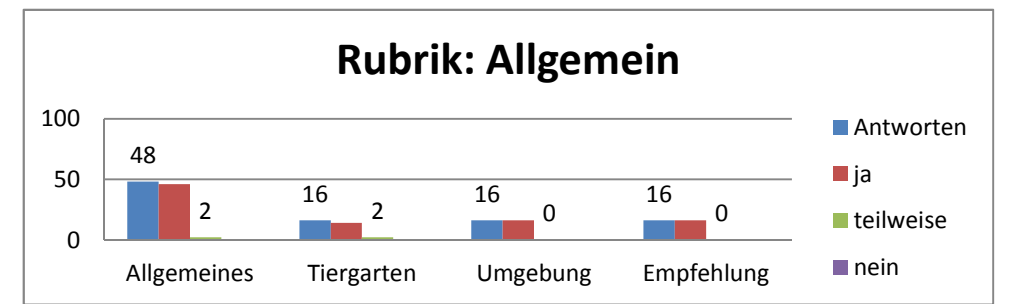
16 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein
Kultur	32	23	9	0
spirituell	16	13	3	0
aktivierend	16	10	6	0



16 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein
Leistungen	86	67	19	0
Hauswirtschaft	16	13	3	0
Wäscherei	16	11	5	0
Gastronomie	15	9	6	0
Pflege	13	10	3	0
Technik	14	12	2	0
Salon	12	12	0	0



16 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein
Allgemeines	48	46	2	0
Tiergarten	16	14	2	0
Umgebung	16	16	0	0
Empfehlung	16	16	0	0



16 Befragte	Antworten	ja	teilweise	nein
Alle Rubriken	228	186	39	3
Persönlich	62	50	9	3
Kultur	32	23	9	0
Leistungen	86	67	19	0
Allgemein	48	46	2	0

