

*Zukunft gestalten
für eine neue Alterskultur*



QUALITÄTSMANAGEMENT-TOOL MIT AUSWERTUNGSGESPRÄCH

BEWOHNENDENBEFRAGUNG



APRIL 2024

Erläuterungen zum Auswertungsgespräch

1. Ausgangslage

Sie haben der terzStiftung den Auftrag für eine Zufriedenheitsbefragung erteilt. Wir sind der neutrale Umsetzer des Prozesses, ohne dass wir die Ergebnisse in irgendeiner Form beeinflussen oder gar bewerten. Die Bewertungen und Aussagen erhalten Sie direkt von der befragten Zielgruppe. Sie allein bewertet jeweils die gestellten Fragen. Eine authentischere Orientierungsmöglichkeit gibt es nicht. Der Wert einer subjektiven Qualitätsmessung wird oft unterschätzt. Wie sollen Lebensqualität, Wohlbefinden, Glück, Zufriedenheit, Freundlichkeit oder Herzlichkeit anders gemessen werden als durch eine direkte Befragung? Alle messbaren Faktoren in einer Altersinstitution können sehr gut und die subjektive Qualität tief sein. Was das bedeutet ist allen klar, die mit Menschen eng zusammenarbeiten. Beides, subjektive und objektive Qualität, muss stimmen.

2. Die Aussensicht eines «Freundes»

Im Sinne einer wertschätzenden Zusatzleistung erlauben wir uns als praxiserfahrene Institution, der Geschäftsleitung Feedback zu geben. Dies tun wir im Wissen, dass die Befragung nur einen Teilaspekt der Gesamtleistung des Betriebs abbildet. Unsere Fragen und Anmerkungen sollen Anregung für eigene Überlegungen sein mit dem Ziel, den Sachverhalt vertieft zu prüfen und Massnahmen zu beschliessen.

3. Methode

Wir urteilen nicht, wir stellen Fragen. In diesem Leitfaden zum Auswertungsgespräch zeigen wir links die Ergebnisse und rechts nehmen wir die Aspekte auf, die aus unserer Sicht Potenzial enthalten. Darüber zeigen wir an, welche Wichtigkeit ein Aspekt aus der Sicht der befragten Zielgruppe hat und welche Punktzahl erreicht wurde. Eine Frage, der eine tiefe Wichtigkeit und eine tiefe Bewertung = Punktzahl - gegeben wird, hat demnach auch einen geringen Handlungsbedarf; ganz anders wäre es bei einer hohen Wichtigkeit. Die Wichtigkeit ist ganz entscheidend für die Prioritätensetzung der Massnahmen. Aus diesem Grunde räumen wir ihr einen zentralen Stellenwert ein, wie das in der Einleitung ersichtlich ist.

4. Massnahmen

Damit Sie mit Ihrem Kader oder mit Ihren Mitarbeitenden konkrete Massnahmen erarbeiten und eintragen können, haben wir Ihnen bei der elektronischen Version ein offenes Schreibfeld reserviert. Wichtig ist, dass die dort einzutragenden Massnahmen messbar sind und die Verantwortlichkeiten und Terminierung klar definiert werden.

5. Dank

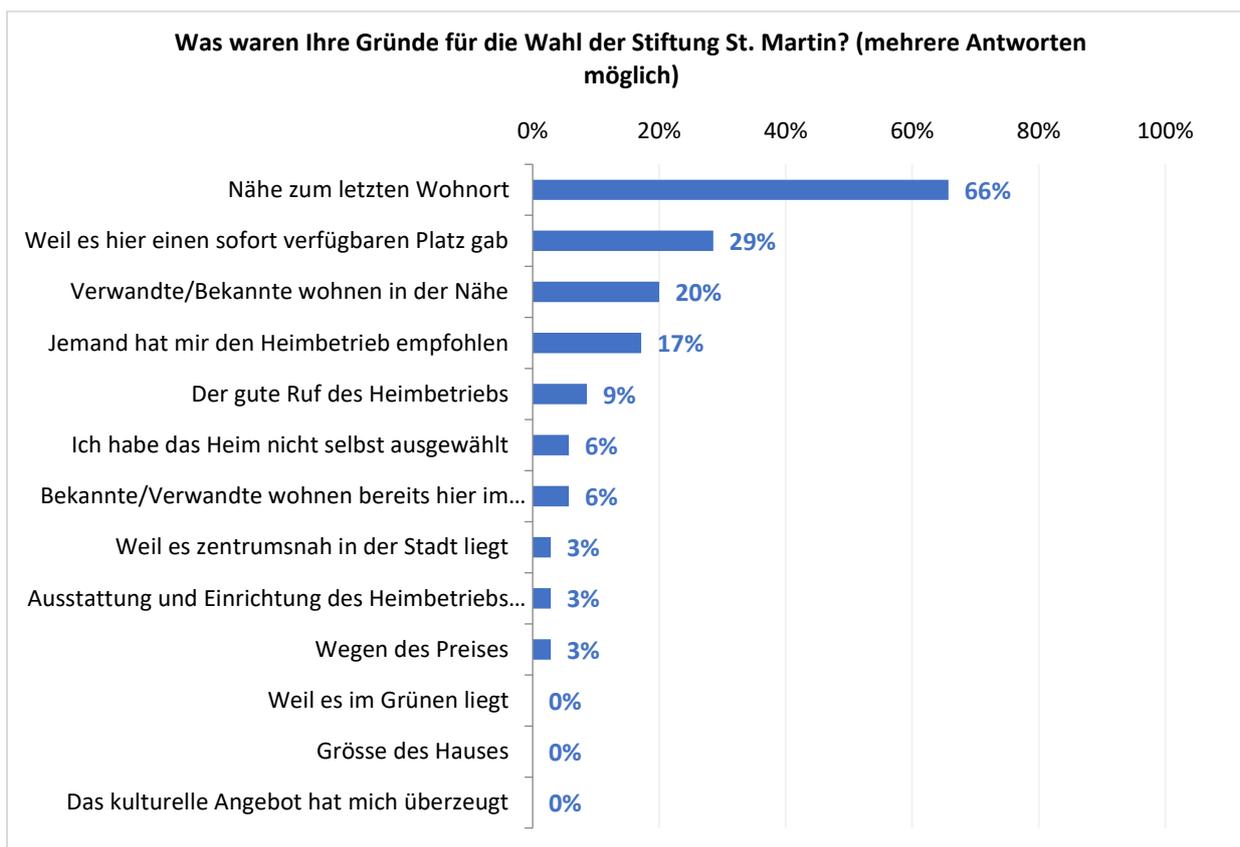
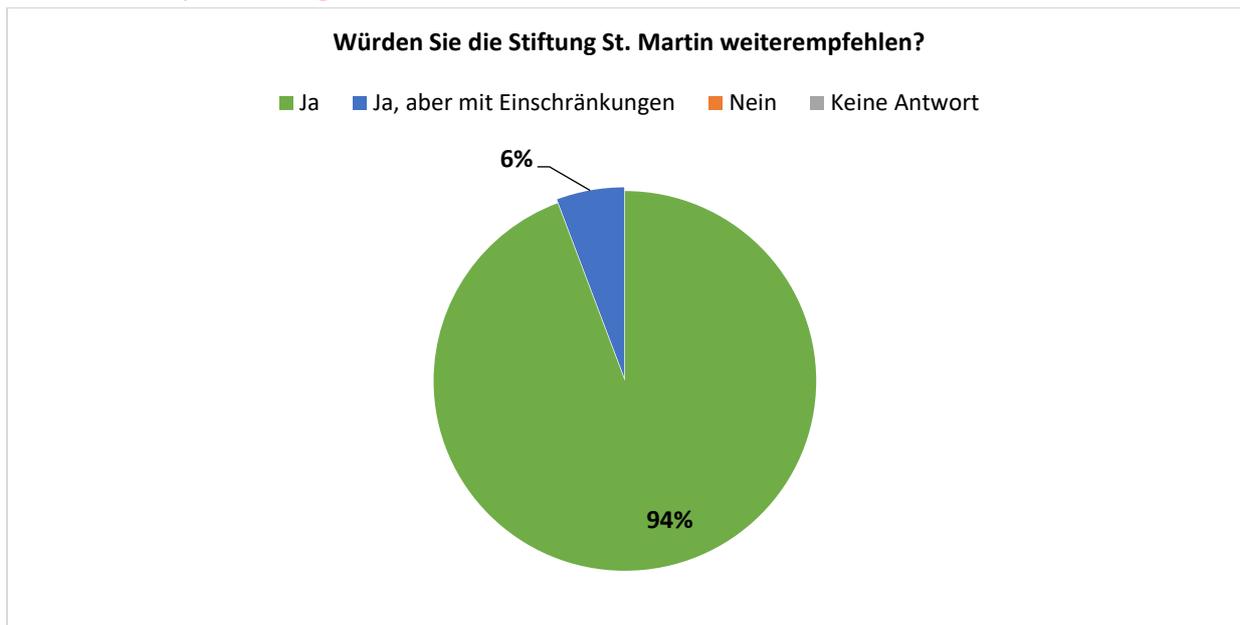
Wir danken Ihnen herzlich für das uns geschenkte Vertrauen, das wir sehr schätzen. Wenn wir Sie auf Ihrem Weg zu weiteren Verbesserungen ein Stück weit begleiten dürfen, tun wir das mit vollem Engagement und Begeisterung. Wir wünschen Ihnen viel Erfolg, glückliche Menschen und ein gutes Betriebsergebnis.

Was ist Ihnen besonders wichtig?

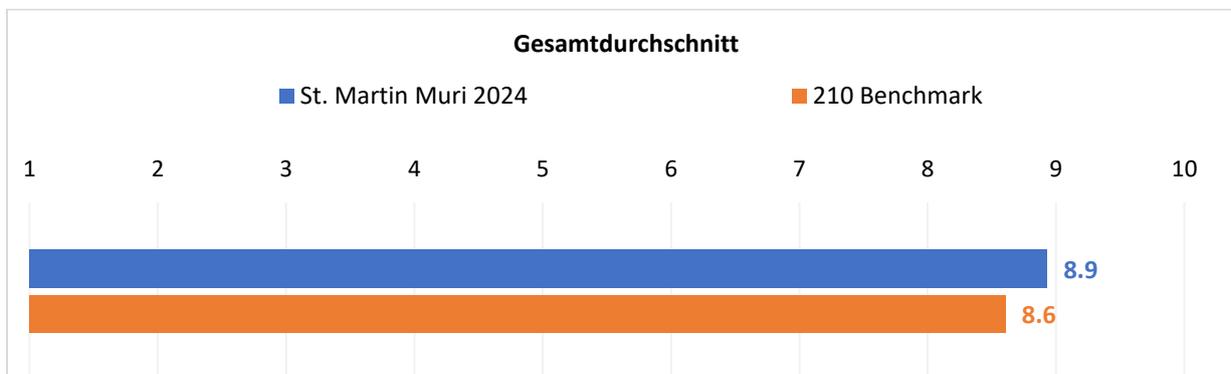
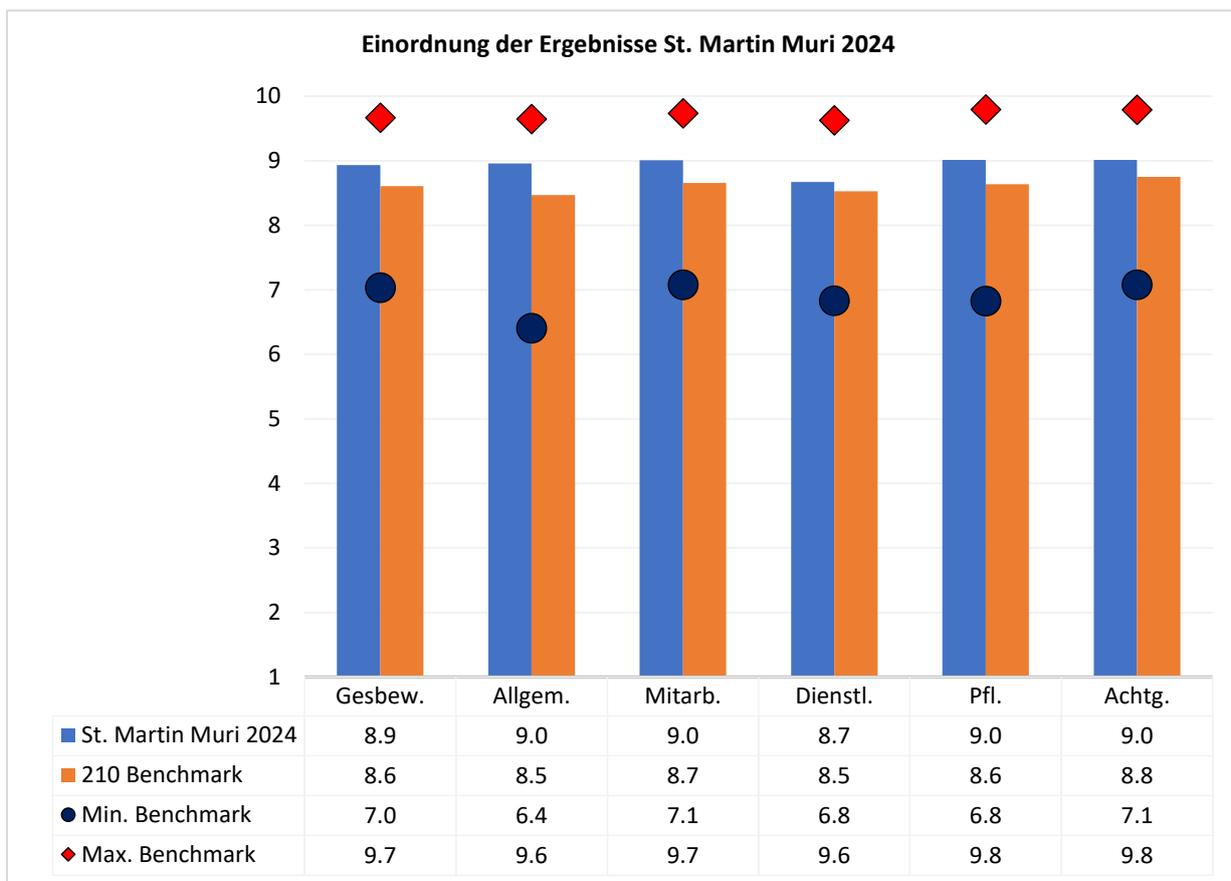
(Basierend auf allen Fragen des Fragebogens)



Weiterempfehlung und Gründe



Gesamtdurchschnitt



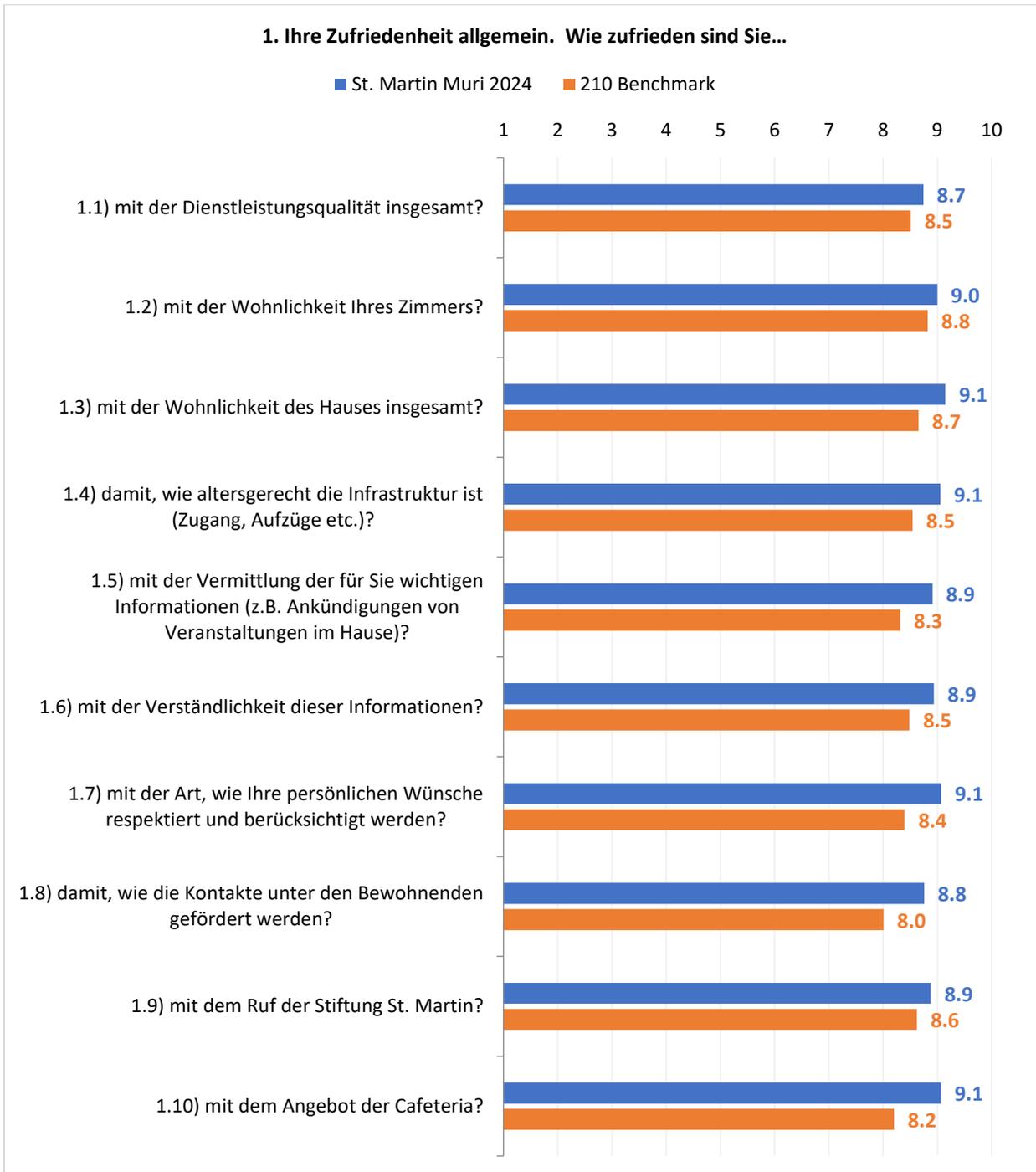
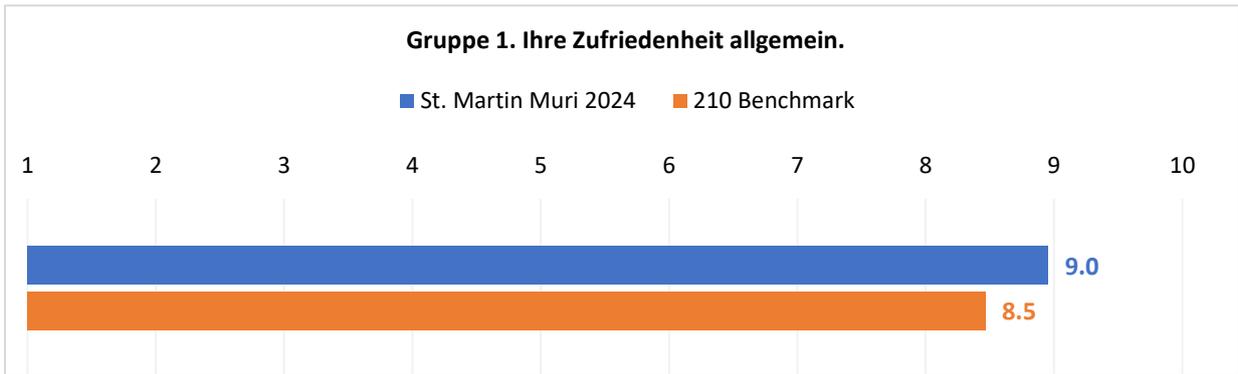
Besprechungspunkte – Gesamtdurchschnitt

Legende: Wichtigkeit (W) und erreichte Punktzahl (P)

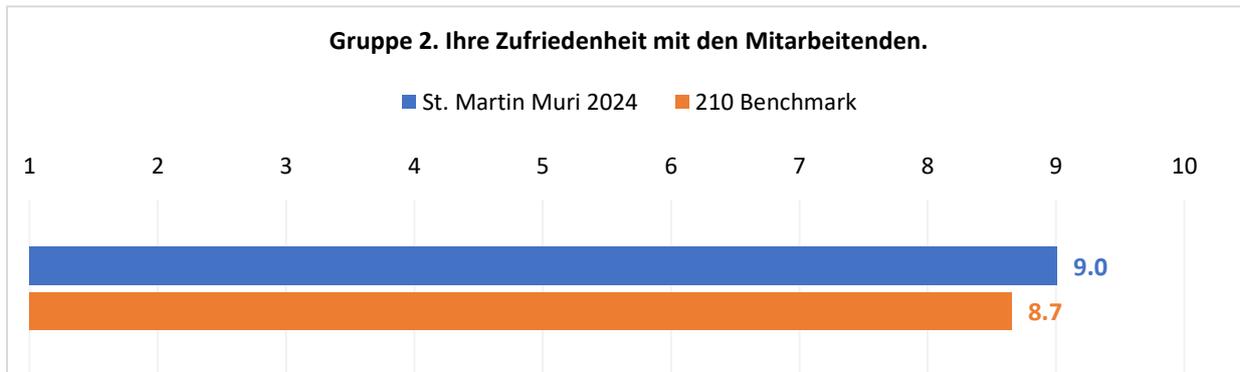
Hoch	Mittel	Niedrig
------	--------	---------

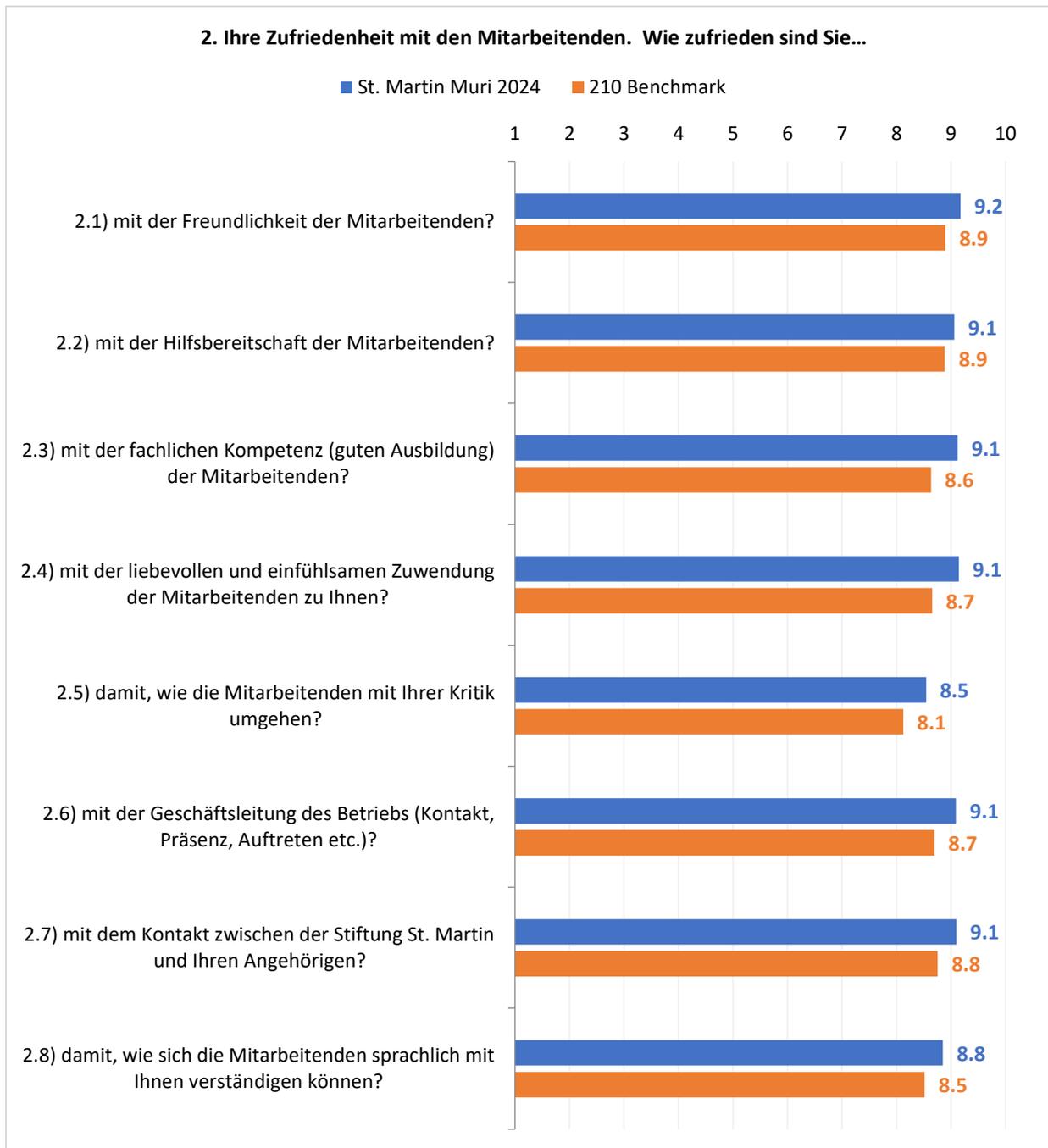
Kriterium / Kommentar	W	P
Über dem Benchmark! Gratulation.		8.9
Wichtigkeit nur «mittel», denn die wirklich aussagekräftigen Elemente kommen bei den Detailfragen.		

Zufriedenheit allgemein

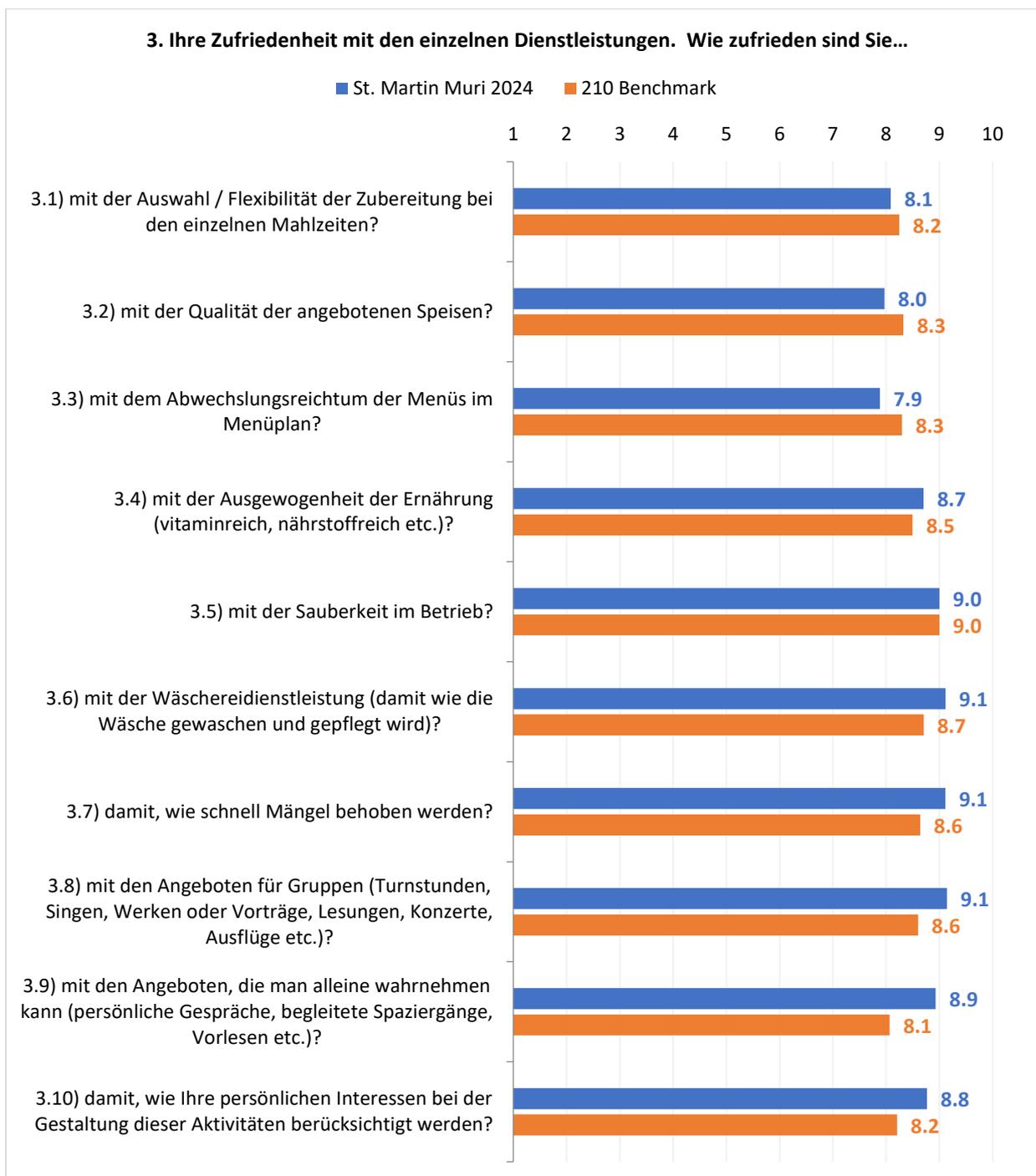
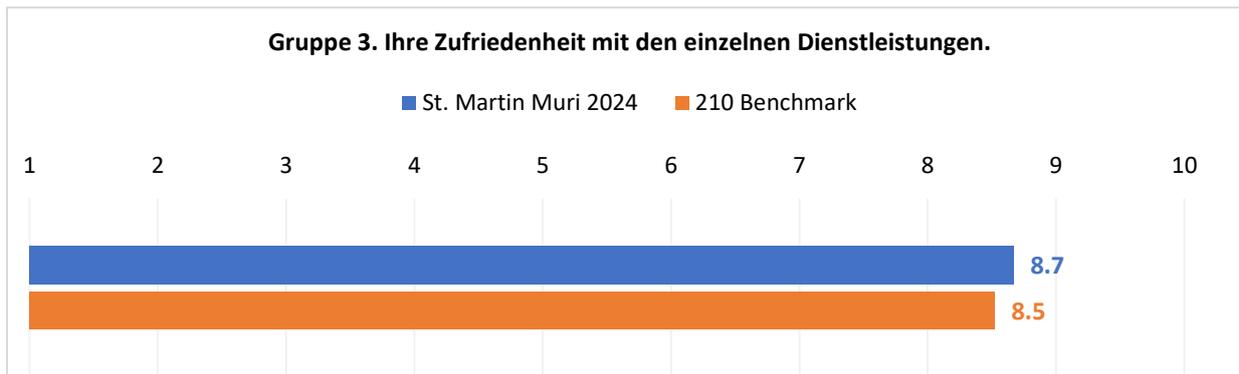


Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden

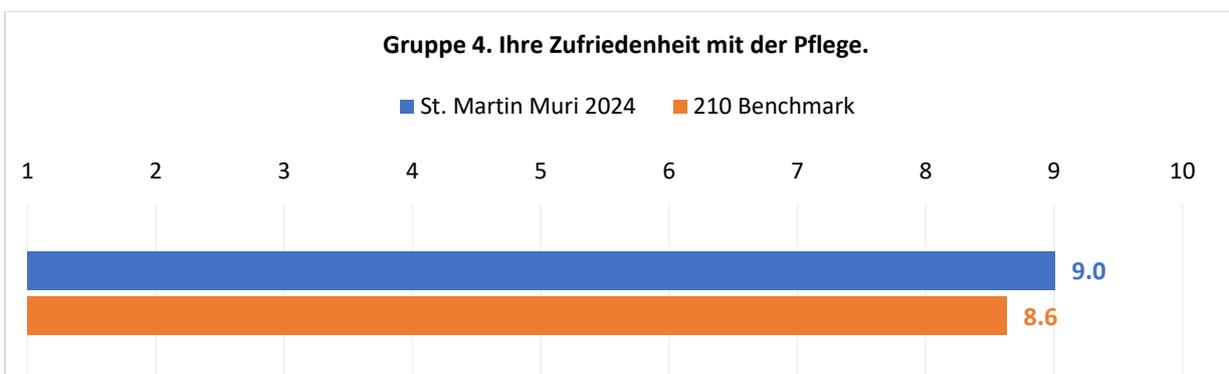
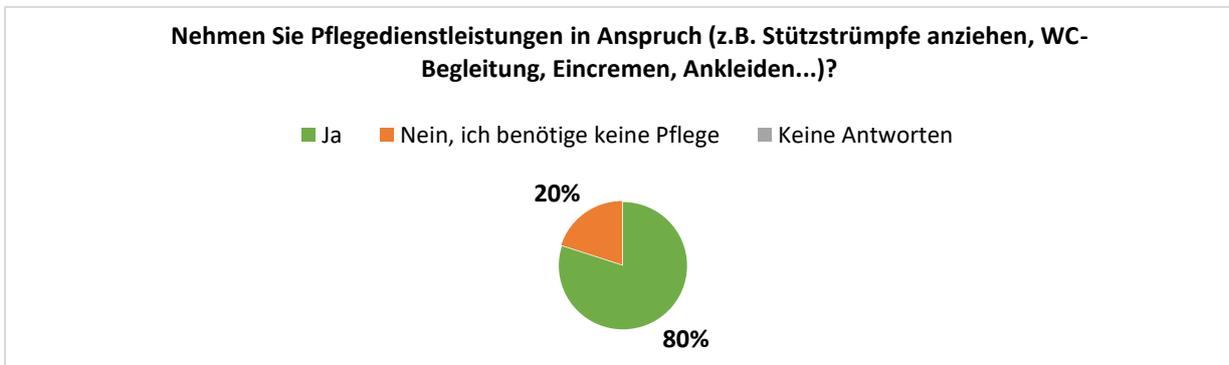


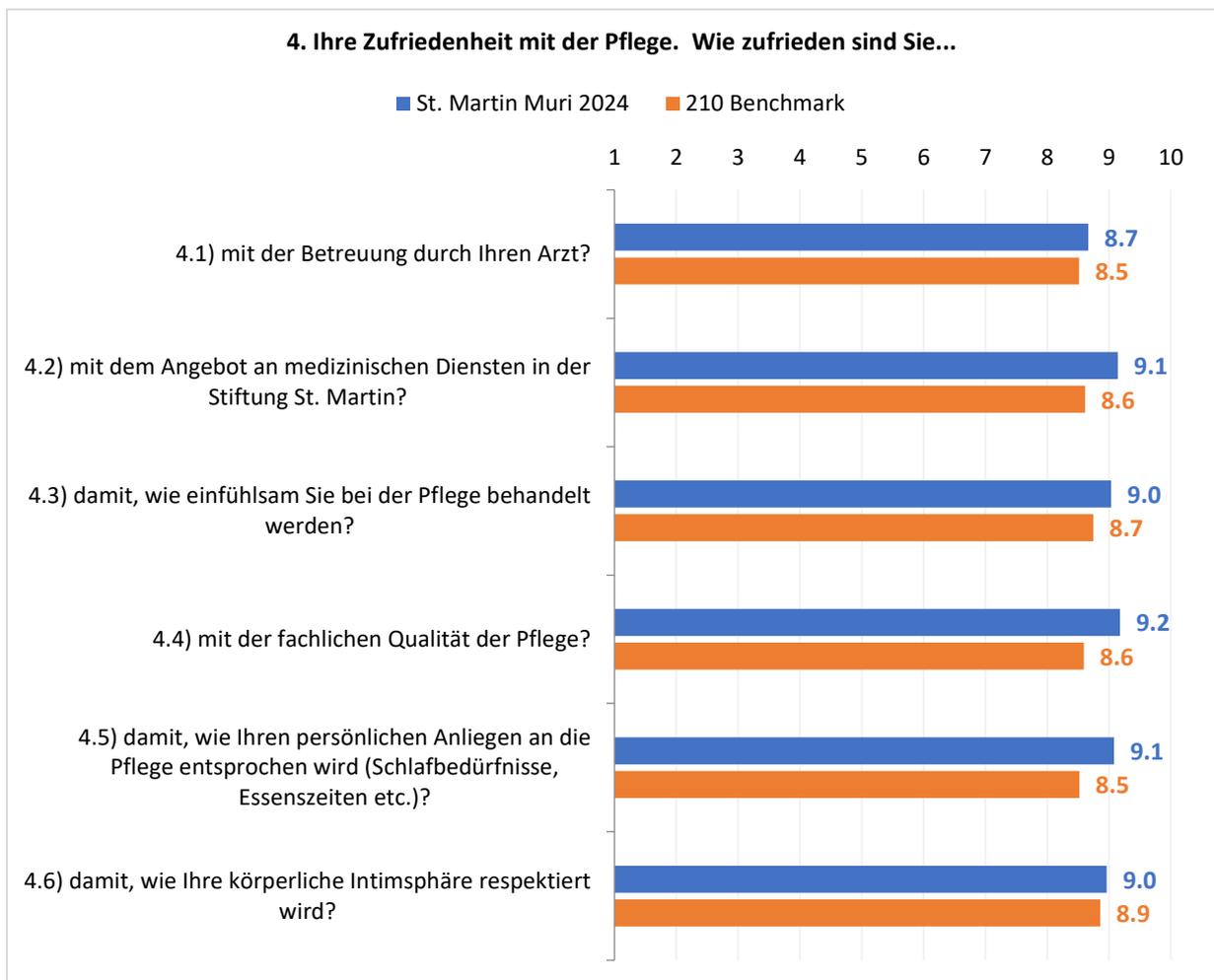


Zufriedenheit mit den einzelnen Dienstleistungen



Zufriedenheit mit der Pflege





Zufriedenheit mit der Achtung der Persönlichkeit

