



Zufriedenheitsumfrage 2017

–

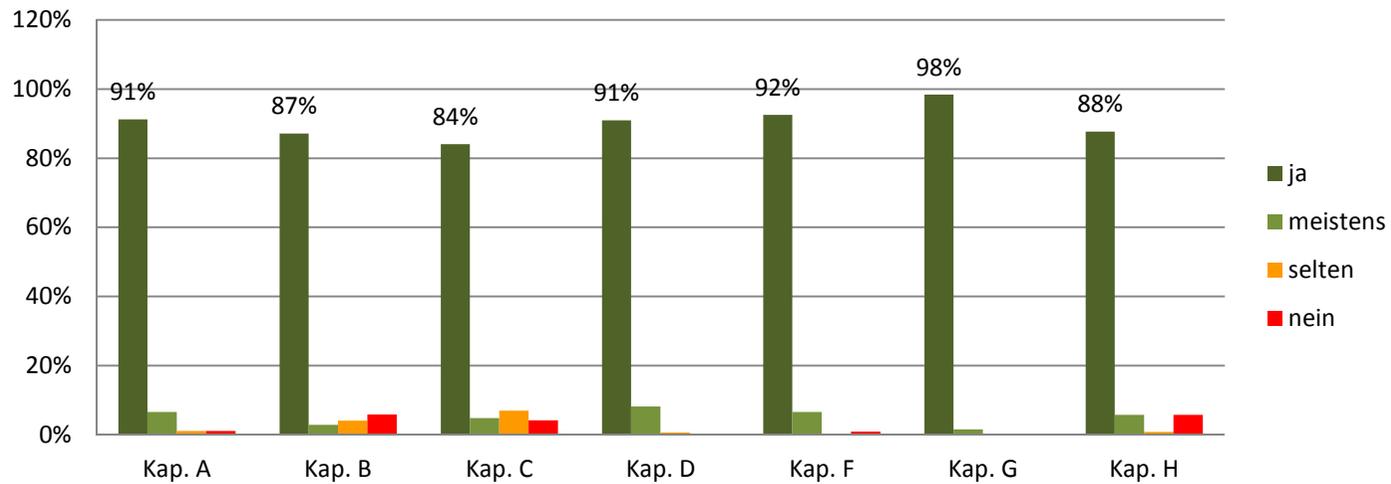
Bewohner und Angehörige

Einleitung/Erklärung

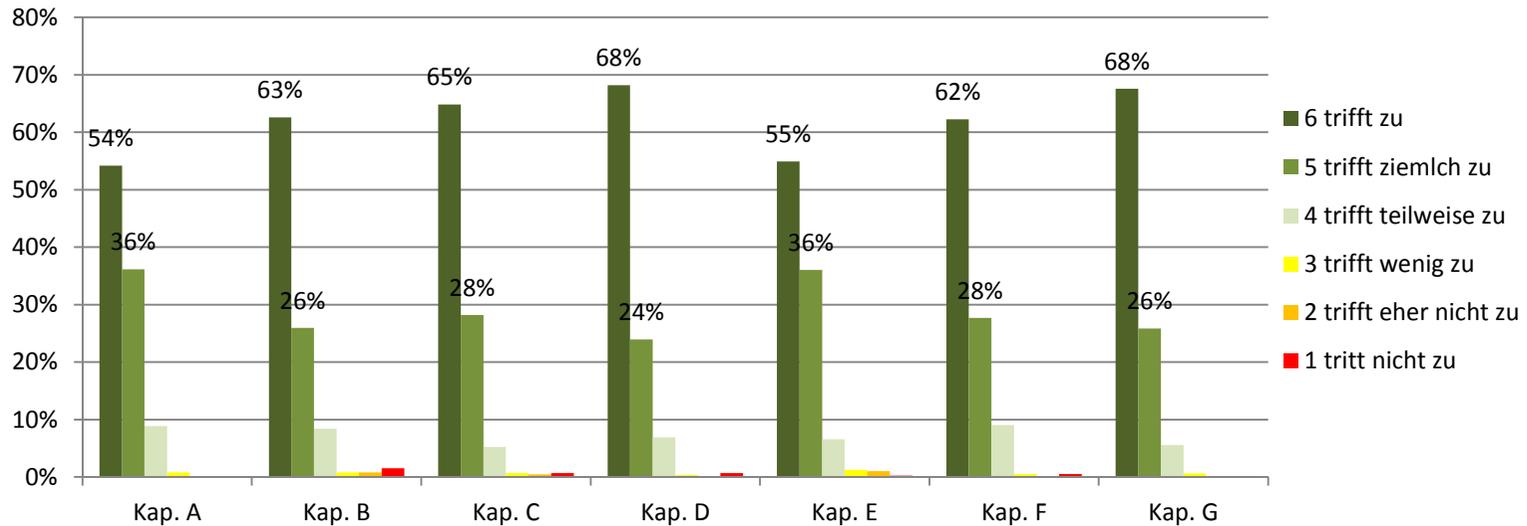
- Bewohnerumfrage
 - 48 ausgefüllt
 - Einige Antworten „weiss nicht“ – obwohl Auswahl nicht bestand. Diese Fragen werden geprüft:
 - Sind sie sinnvoll? Was braucht es, dass die Fragen beantwortet werden können?
- Angehörigenumfrage
 - 135 Fragebogen verschickt / 74 Fragebogen retourniert (ca. 55%)
 - Die Antworten „weiss nicht“ sind in den Grafiken ausgeklammert. Diese Fragen werden geprüft:
 - Sind sie sinnvoll? Müssen/können wir etwas dazu beitragen, dass die Fragen beantwortet werden können?
- Sowohl Bewohner wie auch Angehörige hatten dieselben Themenkapitel (ausser Frage zu Zimmerservice). Allerdings mit unterschiedlichen Fragen
- Wortmeldungen/schriftliche Rückmeldungen sind in der Auswertung nicht aufgeführt

Vergleich Bewohner/Angehörige

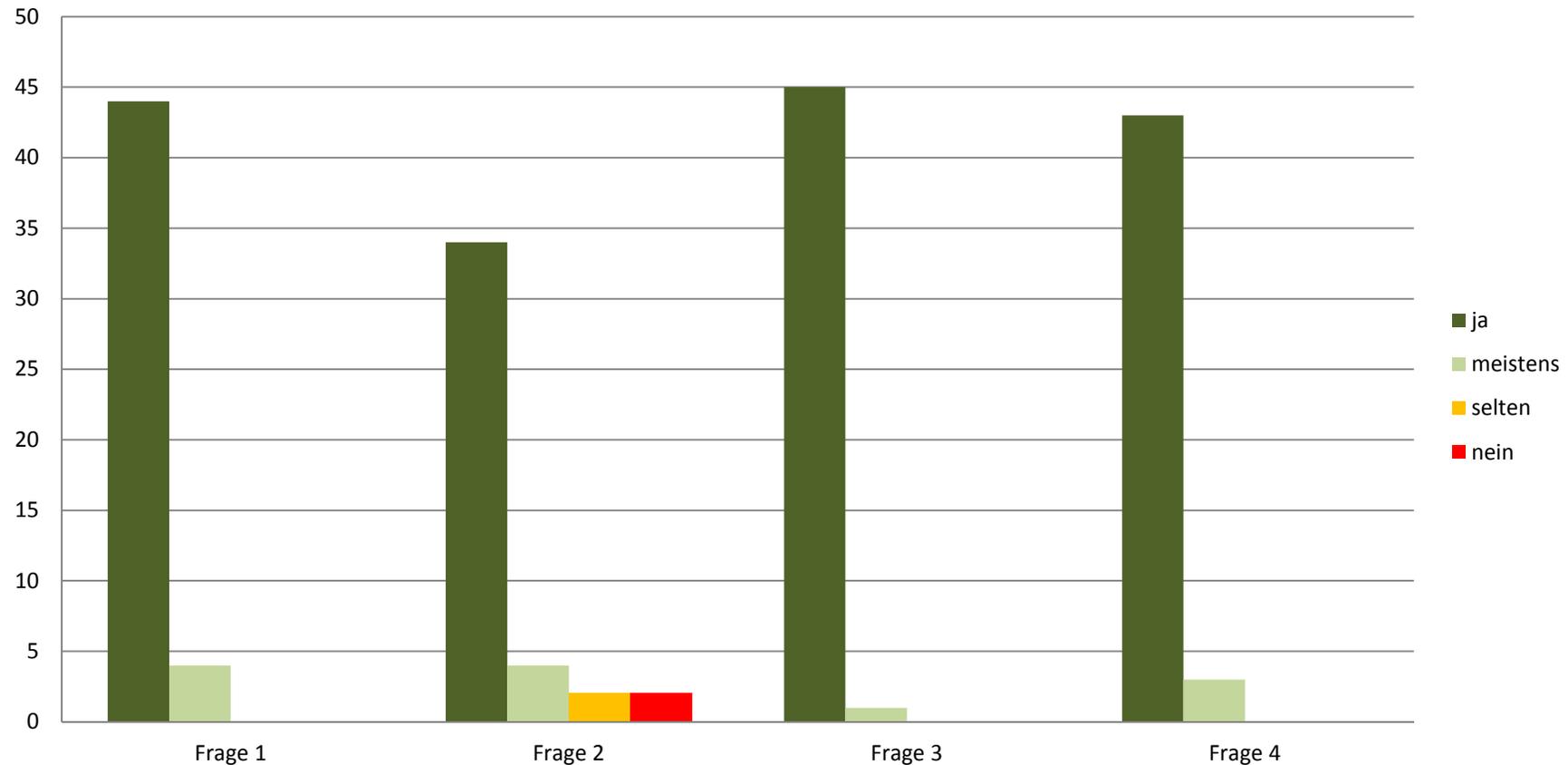
Gesamtauswertung Bewohner



Gesamtauswertung - Angehörige

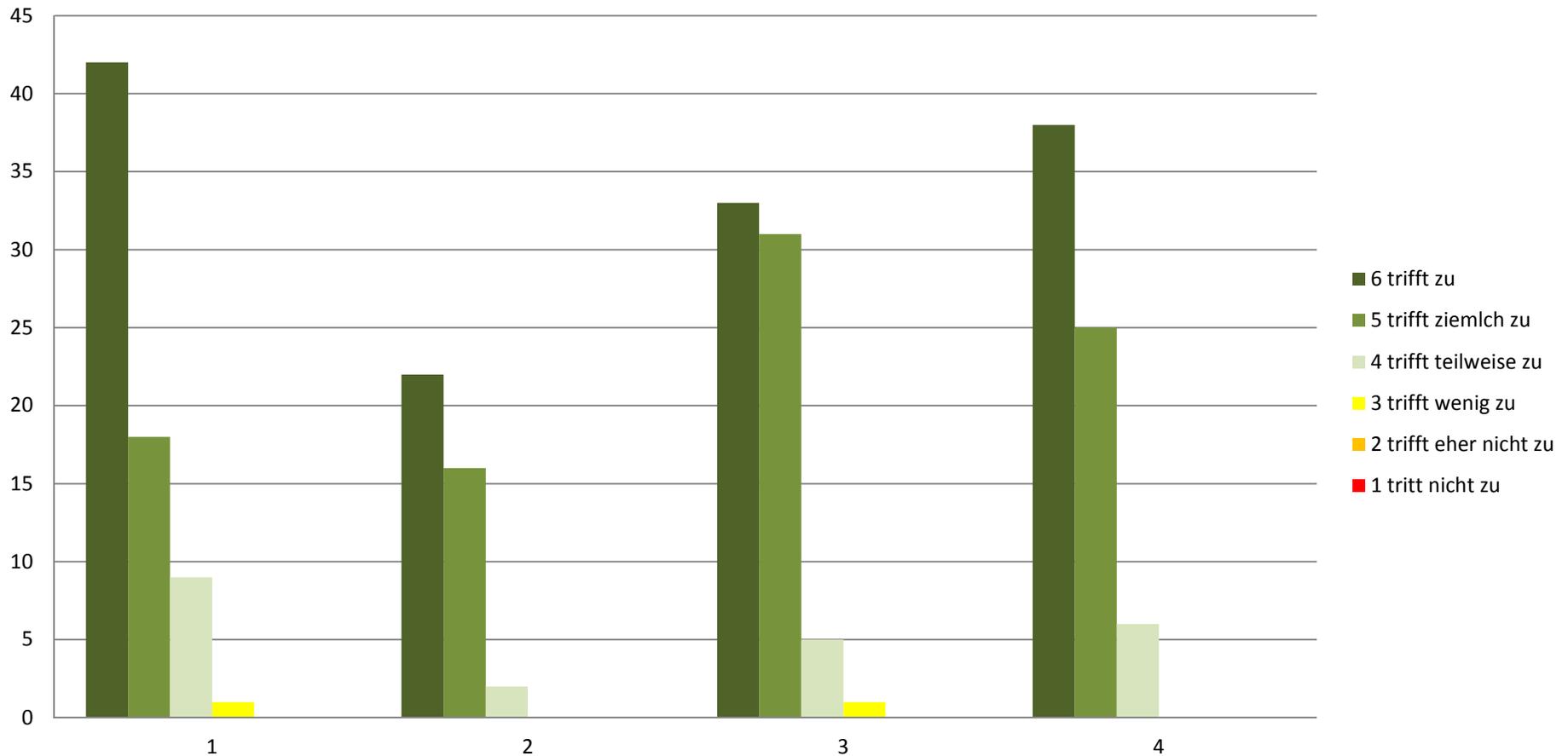


Bewohner : Verhältnis zu den Mitarbeitenden



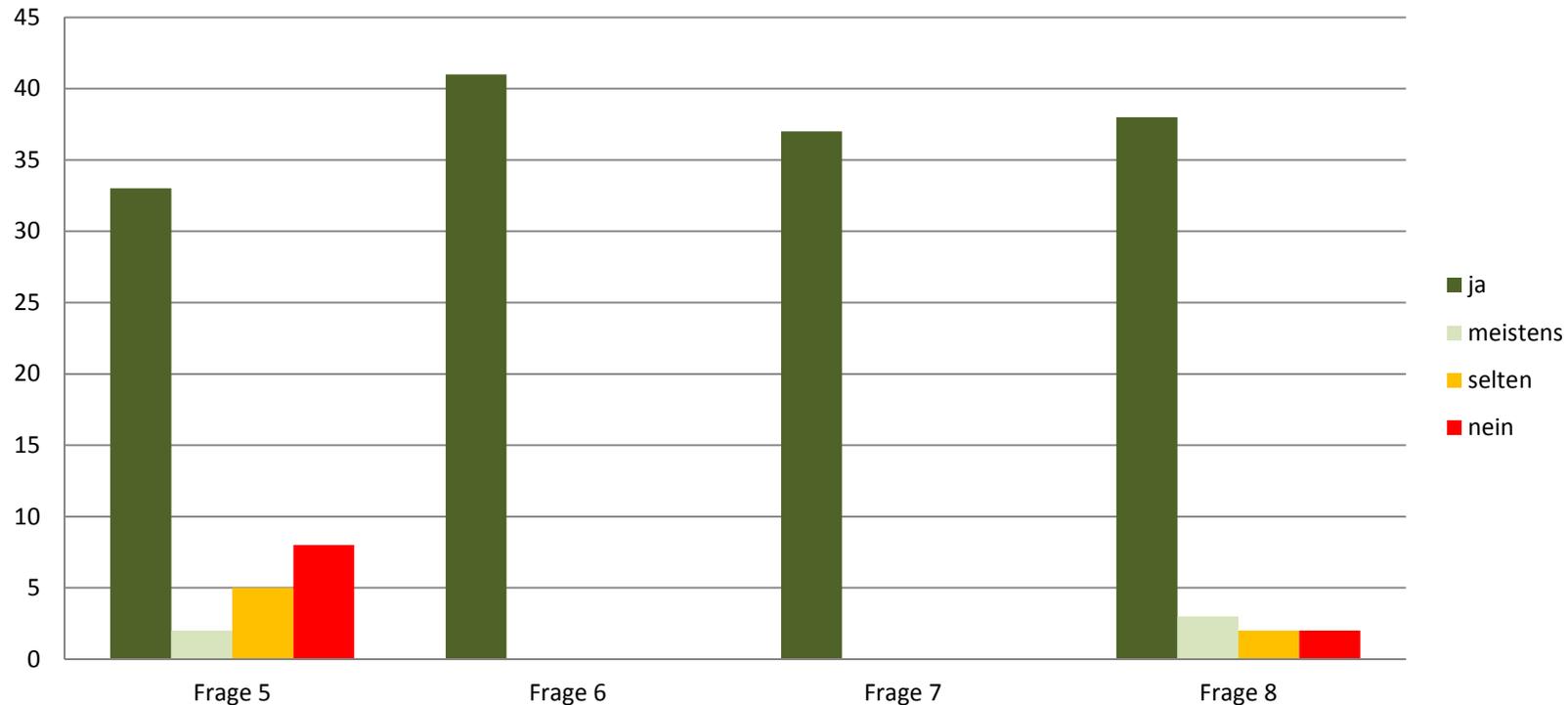
1. Ist die Betreuung / der Service so, wie Sie es sich wünschen?
2. Wissen die Mitarbeitenden, wo Sie früher wohnten und welchen Beruf Sie hatten?
3. Können die Mitarbeitenden Ihrer Meinung nach mit Ihnen, als Mensch umgehen?
4. Werden Sie grundsätzlich über alles informiert, was für Ihr Leben im Stütlihus wichtig ist?

Angehörige: Verhältnis zu den Mitarbeitenden



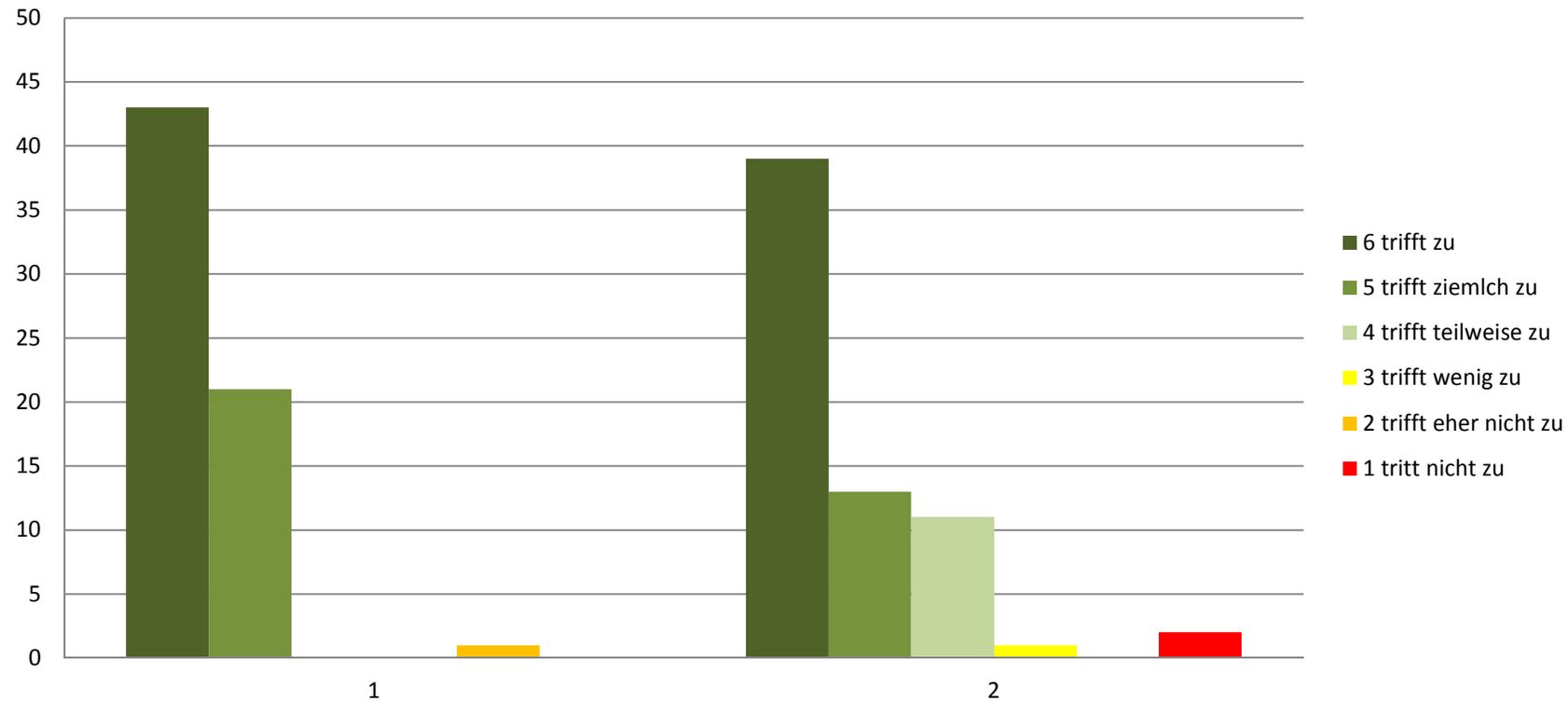
1. Die Betreuung entspricht meinen Erwartungen und Wünschen.
2. Leitung und Mitarbeitende haben untereinander ein gutes Verhältnis.
3. Die BewohnerInnen fühlen sich von den Mitarbeitenden verstanden und akzeptiert.
4. Die Mitarbeitenden nehmen sich Zeit für Wünsche der einzelnen BewohnerInnen.

Bewohner: Aktivitäten im Stütlihus



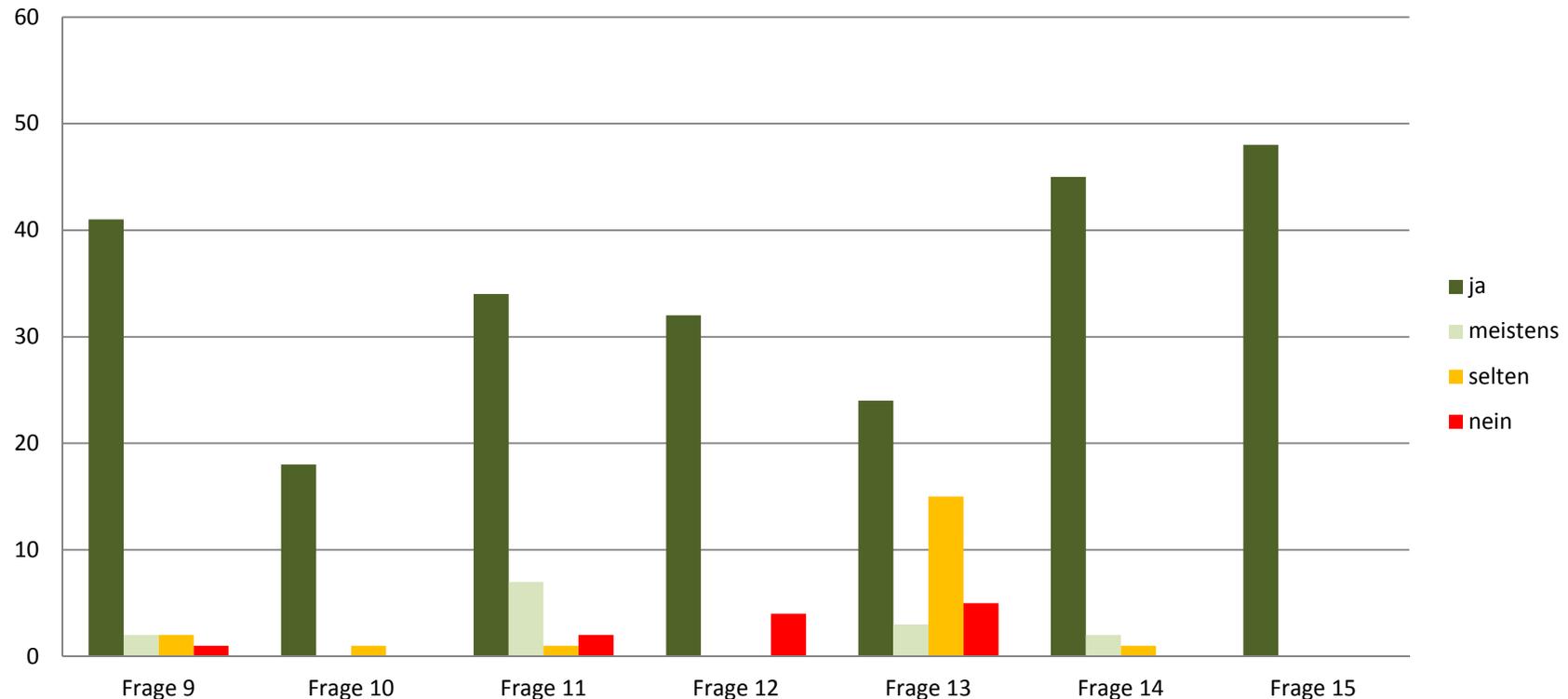
5. Machen Sie gerne bei den Angeboten im Hause mit? z.B. Beschäftigung, Turnen, Gottesdienste, Lotto, Spielnachmittage, Ausflüge, gemeinsames Kochen, etc.
6. Ist das tägliche, wöchentliche, monatliche Angebot für Sie abwechslungsreich und vielseitig genug?
7. Werden Ihre Wünsche bezüglich körperlicher Betätigung erfüllt?
8. Können Sie den Alltag mitgestalten / mitbestimmen?

Angehörige: Aktivitäten im Heim



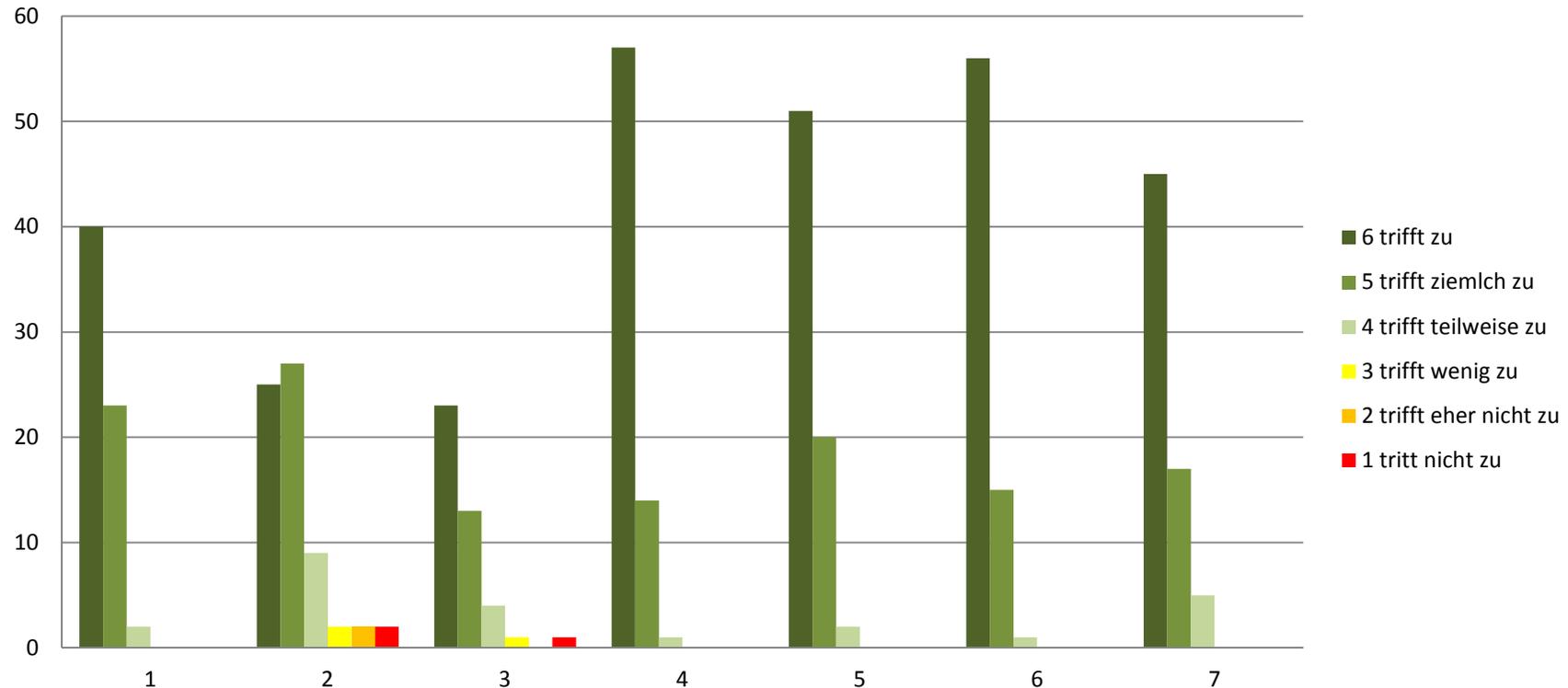
1. Das Angebot an Aktivitäten ist ausreichend und abwechslungsreich. (z.B. Turnen, Basteln/Aktivierung, musikalische Darbietungen, Vorträge, Ausflüge).
2. Ich schätze es, wenn ich zu Veranstaltungen im Stütlihus eingeladen werde. (Brunch, Weihnachtsfeier, Angehörigentag, Muttertagsfest und dgl.).

Bewohner: Geborgenheit



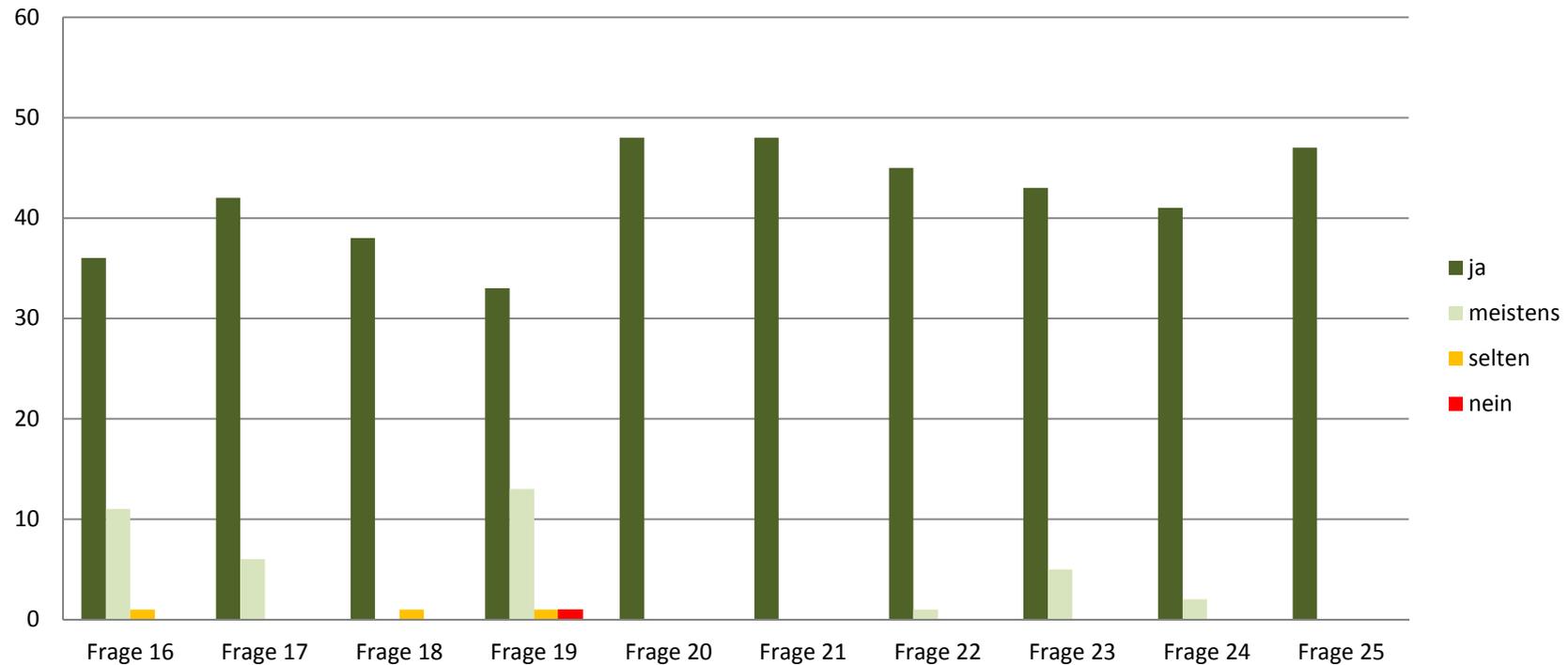
9. Gibt es im Stütlihus Menschen (Mitbewohner oder Mitarbeitende), welche Ihnen zuhören, oder mit denen Sie sich gerne unterhalten?
10. Sind die Mitarbeitenden eine Hilfe, wenn es zu Problemen mit anderen BewohnerInnen kommt?
11. Merken die Mitarbeitenden, wenn es Ihnen nicht so gut geht?
12. Fühlen Sie sich in den Aufenthaltsräumen wohl?
13. Gehen Sie gerne in die Cafeteria?
14. Fühlen Sie sich im „Stütlihus“ wohl?
15. Respektieren die Mitarbeitenden Ihre Privatsphäre, z.B.
 - Klopfen die Mitarbeitenden an bevor diese das Zimmer betreten?
 - Wählen die Mitarbeitenden die von Ihnen gewünschte Anredeform (Du / Sie)?

Angehörige: Geborgenheit



1. Es gibt genügend Orientierungspunkte im Haus, damit sich die BewohnerInnen zurechtfinden.
2. Mein Angehöriges hat im Heim andere BewohnerInnen, mit denen es sich gerne unterhält.
3. Die seelsorgerische Betreuung entspricht meinen Erwartungen.
4. Im Stütlihus herrscht eine angenehme Atmosphäre.
5. Das Gebäude und die Infrastruktur strahlen Wohnlichkeit aus.
6. Das Gebäude und die Umgebung sind sauber, gepflegt und gut unterhalten.
7. Die Zimmerreinigung und der Wäschedienst entsprechen meinen Erwartungen.

Bewohner: Verpflegung



16. Ist das Essen gut?

17. Ist der Menüplan abwechslungsreich?

18. Werden Ihre Wünsche zum Essen berücksichtigt?

19. Ist das Essen (z.B. das Fleisch, das Brot) angenehm weich und gut kaubar?

20. Entsprechen die Portionengrößen Ihren Bedürfnissen?

21. Ist das Getränkeangebot ausreichend (im Speisesaal, Kaffeeservice, Getränkewagen auf Etagen)?

22. Ist das Essen appetitlich und liebevoll angerichtet?

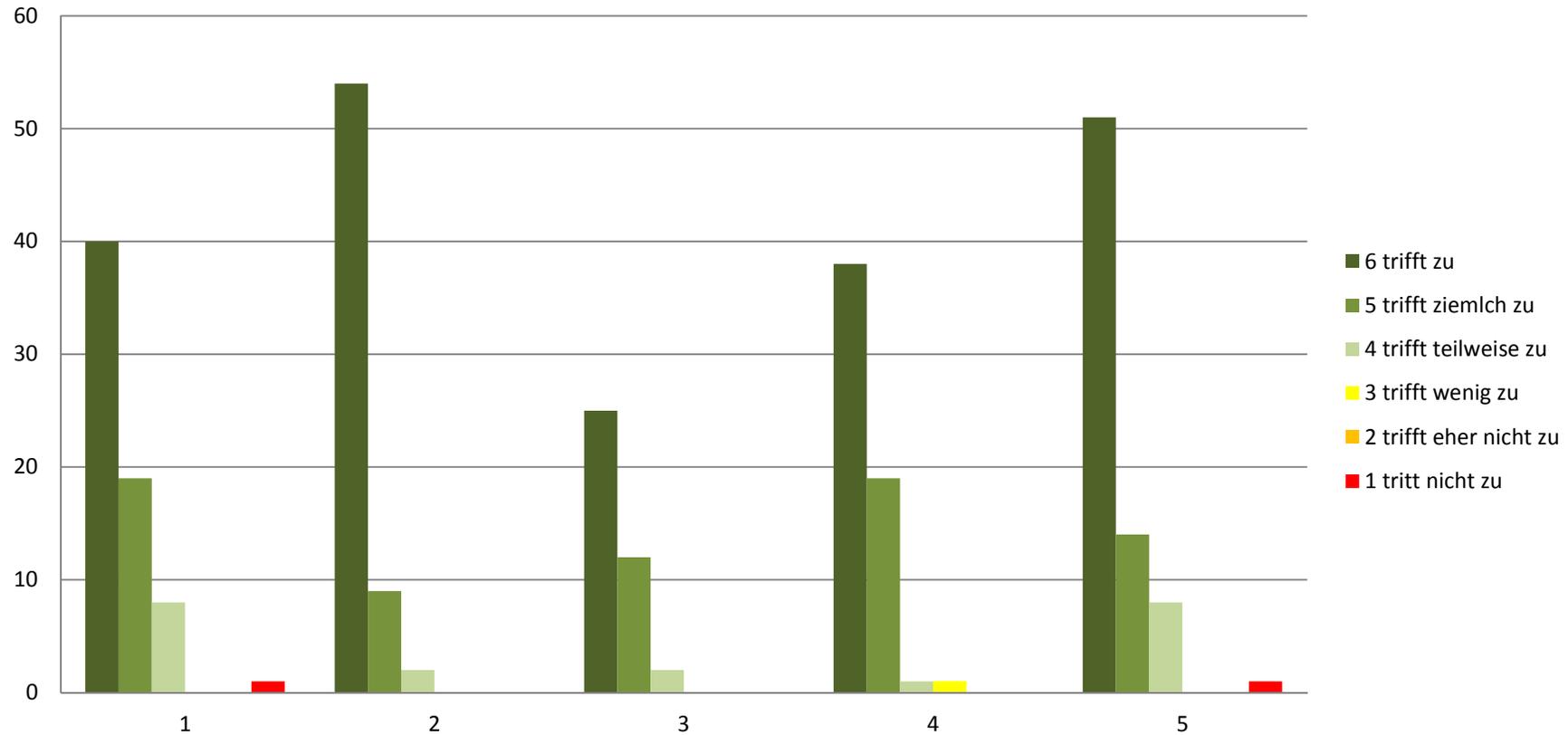
23. Ist das Essen immer warm genug?

24. Sind die Tische schön gedeckt?

a) während der Woche und b) an Sonn- und Feiertagen

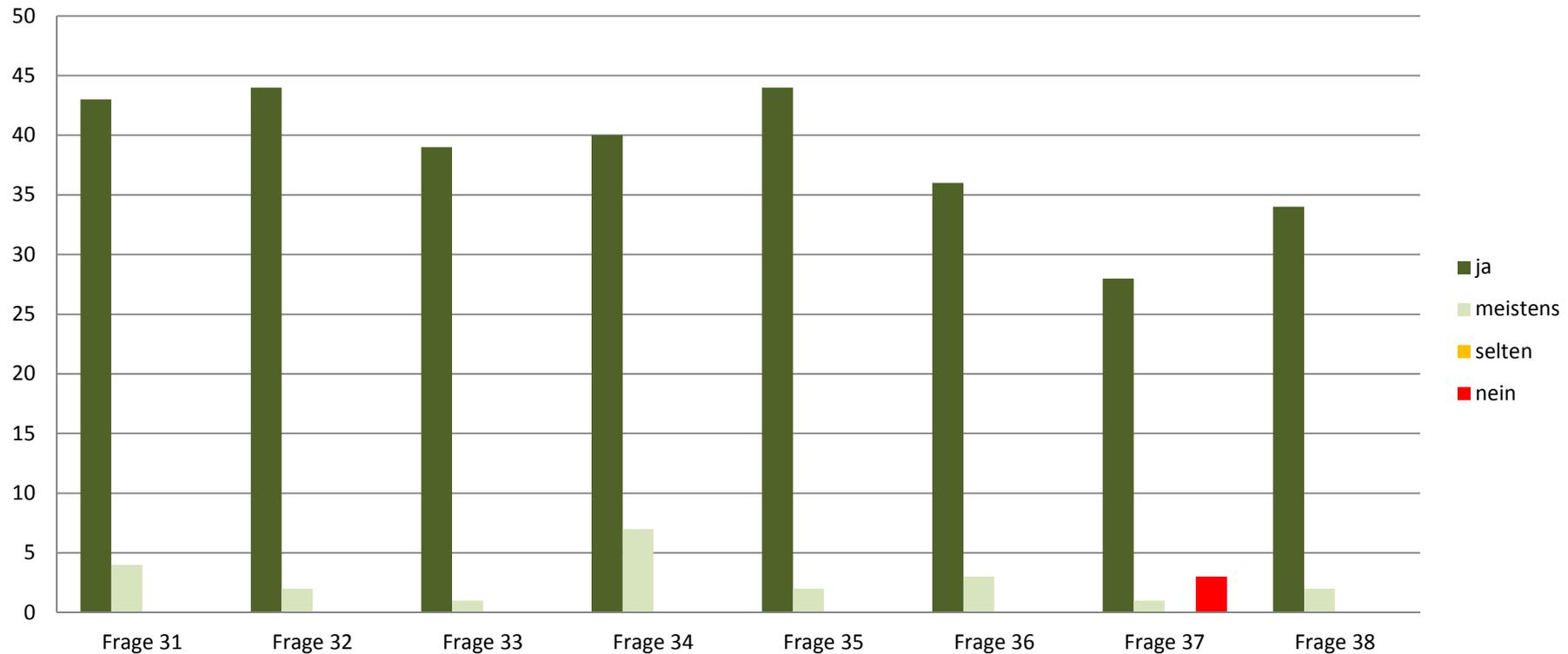
25. Ist die Bedienung im Speisesaal freundlich und hilfsbereit?

Angehörige: Verpflegung



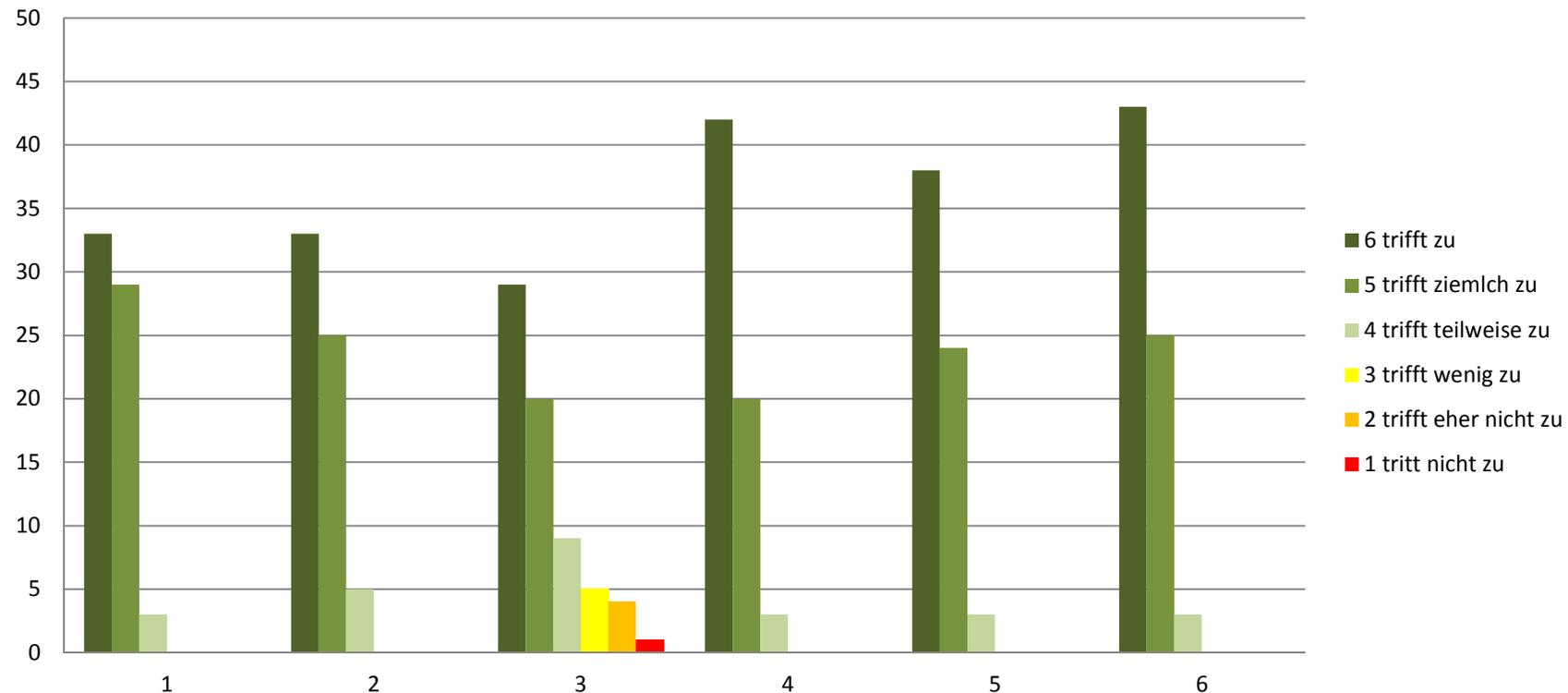
1. Mein Angehöriges findet das Essen im Stütlihus gut.
2. Die Tische sind schön gedeckt.
3. Die BewohnerInnen können Menüänderungen oder ein anderes Menü wünschen, wenn ihnen das vorgesehene Menü nicht zusagt.
4. Es wird Wert darauf gelegt, dass alle genügend Flüssigkeit zu sich nehmen.
5. Ich bin gerne als Gast im Stütlihus.

Bewohner: Betreuung und Pflege



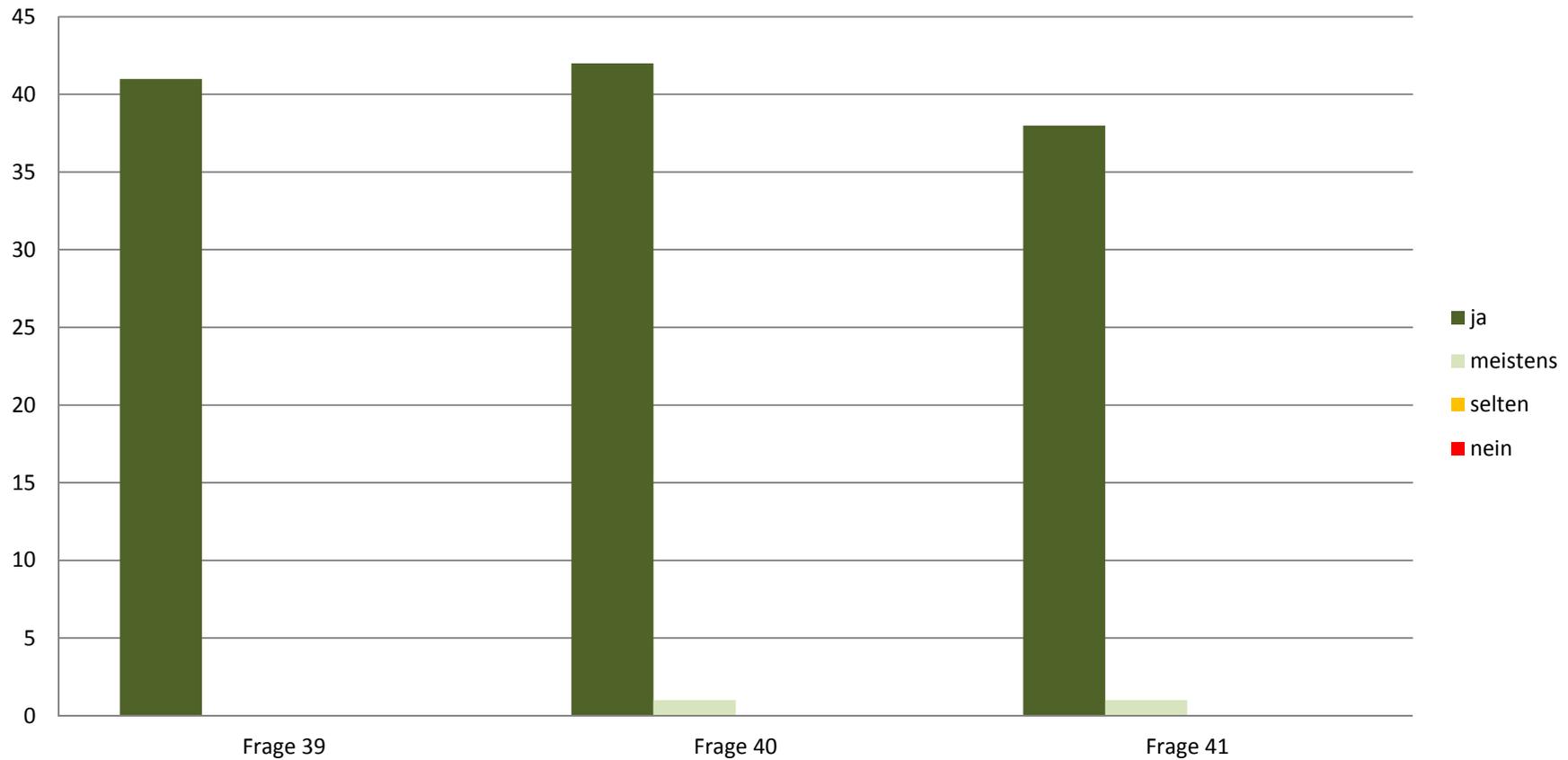
31. Sind die Mitarbeitenden aufmerksam? Gehen sie auf Ihre Anliegen ein?
32. Wissen die Mitarbeitenden, was Sie noch selber tun möchten? Werden Sie dabei unterstützt?
33. Werden Sie von den Mitarbeitenden behutsam angefasst?
34. Sind die Mitarbeitenden Ihnen gegenüber geduldig?
35. Erhalten Sie eine für Sie angepasste Pflege? (nicht zu viel / nicht zu wenig)
36. Finden Sie die Betreuung während der Nacht ausreichend?
37. Achten die Mitarbeitenden auf Ihre Intimsphäre? Achten die Mitarbeitenden auf Ihre Intimsphäre?
38. Erhalten Sie Ihre Medikamente richtig und zeitgerecht?

Angehörige: Betreuung und Pflege



1. Die Mitarbeitenden hören den BewohnerInnen zu und gehen auf sie ein, wenn sie einen besonderen Wunsch haben.
2. Die Mitarbeitenden berücksichtigen die Lebensgewohnheiten der BewohnerInnen.
3. Als Angehöriges werde ich über den Allgemeinzustand ausreichend informiert.
4. Mein Angehöriges erhält eine fachkompetente und individuelle Pflege.
5. Die Mitarbeitenden unterstützen die BewohnerInnen in ihrer Selbständigkeit.
6. Die Mitarbeitenden sind den Angehörigen/Besuchern gegenüber sehr aufmerksam.

Bewohner: Ärztliche Betreuung

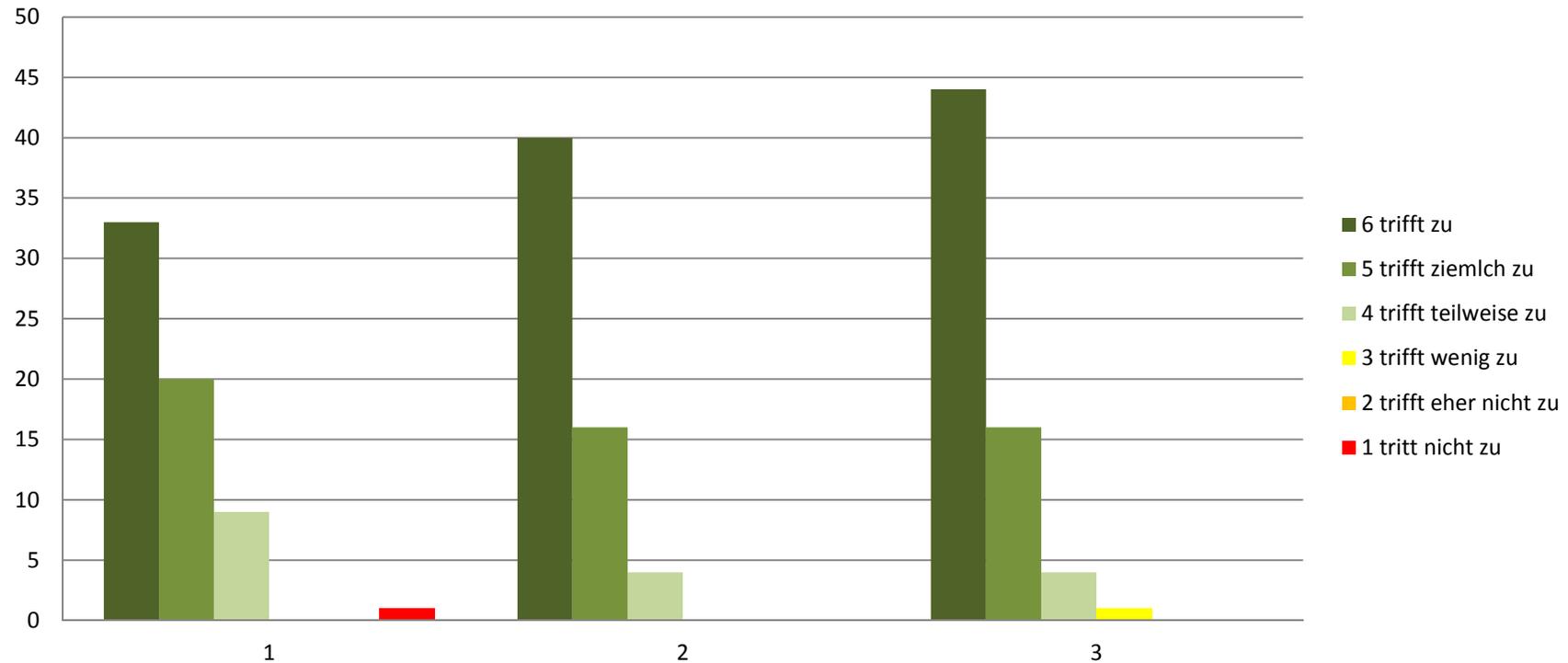


39. Kommt der Arzt immer vorbei, wenn Sie es wünschen?

40. Respektieren die Ärzte Ihren Willen?

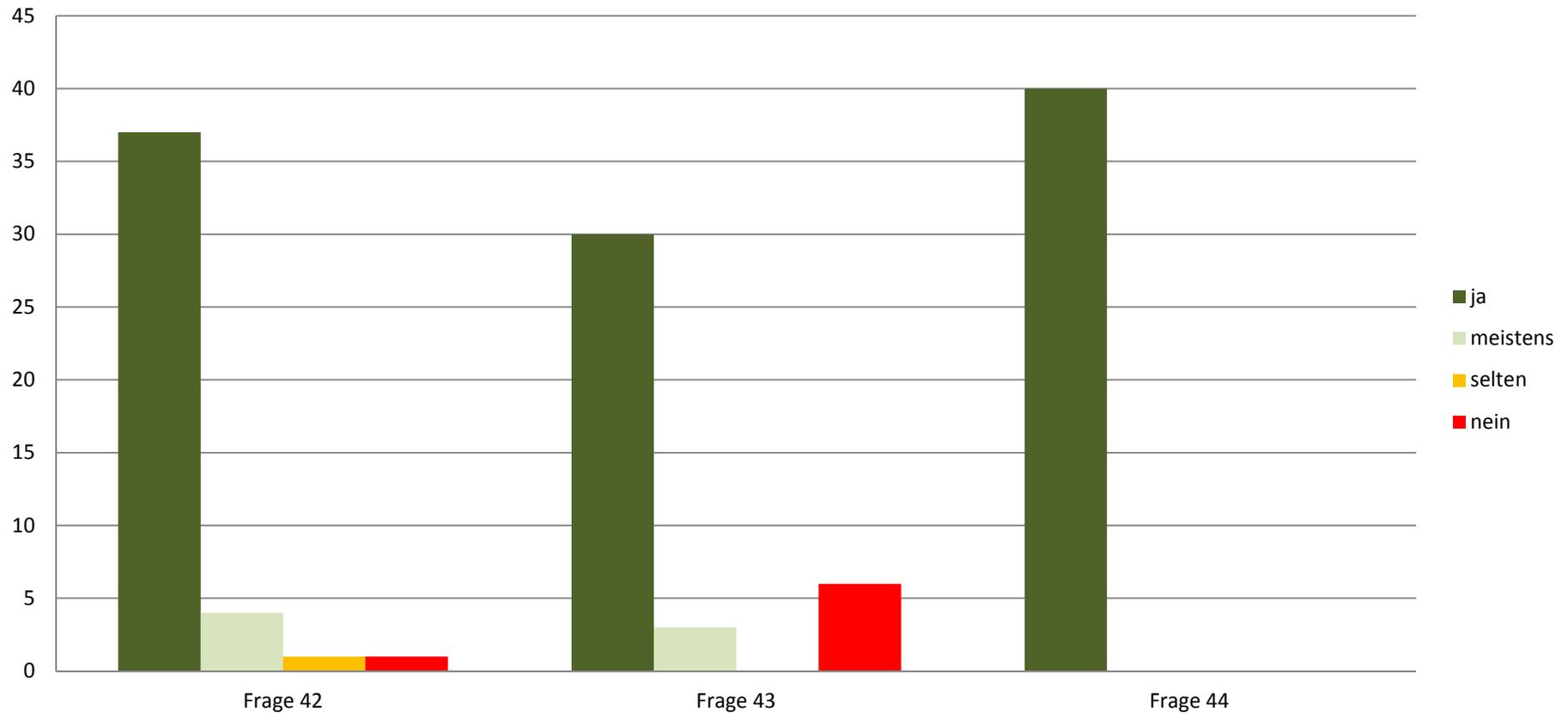
41. Nimmt sich der Hausarzt genügend Zeit für Sie?

Angehörige: Ärztliche Betreuung



1. Die medizinische Betreuung entspricht meinen Erwartungen.
2. Der Arzt kommt bei Bedarf und auf Wunsch zu den BewohnerInnen.
3. Auch leichte Krankheiten wie Magenverstimmung oder Husten werden im Stütlihus ernst genommen.

Bewohner: Verschiedenes

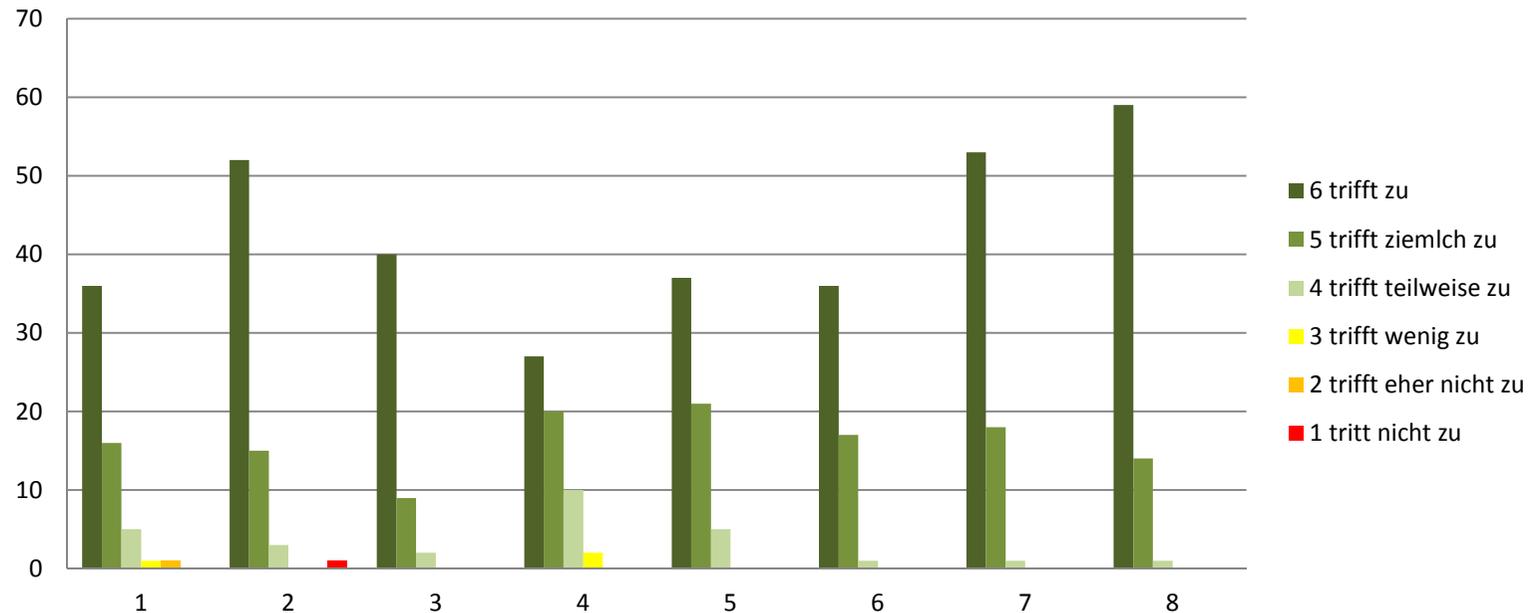


42. Fühlen Sie sich von den Seelsorgern (ev. ref. / kath. / ...) genügend betreut?

43. Werden Ihre Angehörigen/Bezugspersonen genügend informiert?
(Kontakte zur Heimleitung, Pflegedienstleitung und Sekretariat)

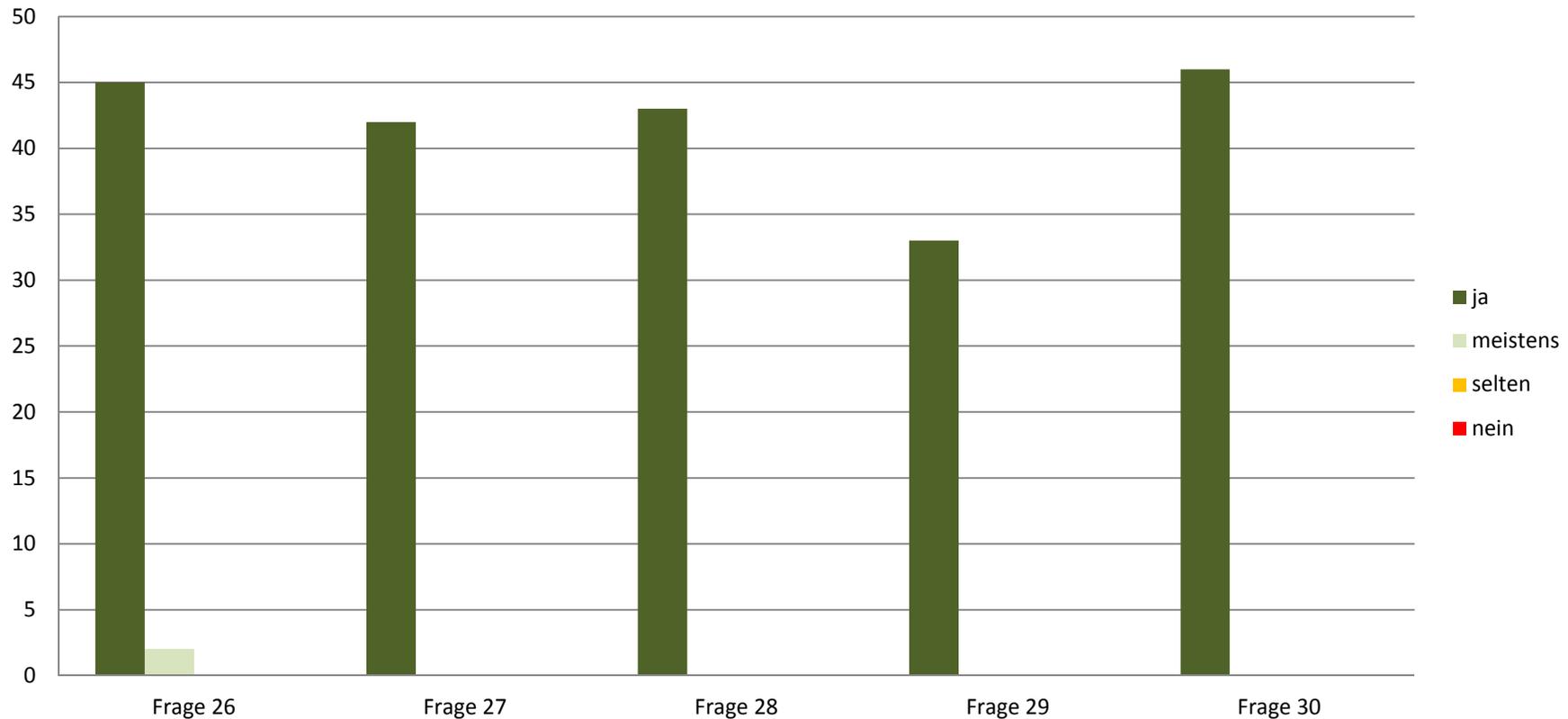
44. Steht Ihnen die Verwaltung / Sekretariat genügend zur Verfügung?

Angehörige: Allgemeines



1. Meine Wünsche und Anregungen als Angehörige werden ernst genommen.
2. Am Empfang werde ich immer kompetent und freundlich bedient.
3. Was mit uns vor dem Eintritt besprochen wurde, wird auch eingehalten.
4. Das Preis- und Leistungsverhältnis stimmt.
5. Das Angebot vom Stütlihus ist bekannt (Langzeitpflege, Kurzaufenthalt, Tages- und/oder Nachtbetreuung).
6. Abrechnungen, Verträge, Taxordnung und übrige Unterlagen sind übersichtlich und verständlich.
7. Das Stütlihus genießt einen guten Ruf.
8. Ich empfehle das Stütlihus gerne weiter an Freunde und Bekannte.

Bewohner: Zimmerservice und Umgang mit Wäsche



26. Sind Sie mit der Reinigung Ihres Zimmers zufrieden?

27. Erhalten Sie die Wäsche nach dem Waschen so zurück, wie Sie dies wünschen?

28. Wird das Bett Ihren Wünschen entsprechend gemacht?

29. Wird für Ihre Blumen und Pflanzen gesorgt, wenn Sie es wünschen?

30. Entspricht die Bettwäsche (Decke und Kissen) Ihren Wünschen?

Ausblick

- Die Antworten inkl. schriftlicher Rückmeldungen werden geprüft
- Mögliche Massnahmen mit entsprechenden Prioritäten werden baldmöglichst definiert
- Die Umsetzung der Massnahmen wird kommuniziert

Herzlichen Dank für:

- die Teilnahme an der Umfrage
- den wertvollen und respektvollen Umgang während dem ganzen Jahr
- das Verständnis, dass in einer Gemeinschaft Kompromisse nötig sind und nicht alles immer zur persönlichen Zufriedenheit umgesetzt werden kann