

## Statistik 2023 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 institutionseigenen Qualitätssicherung. Diese ruht im Wesentlichen auf zwei Säulen:

#### 1. Qualitative Rückmeldungen aus institutionalisierten Gesprächen mit Bewohnenden und Angehörigen:

- Im Erstgespräch (2-3 Wochen nach Eintritt) werden erste gegenseitige Erfahrungen ausgewertet, und erste Eindrücke zur Institution und deren Dienstleistungen erfragt.
- Das Standortgespräch dient einer Standortbestimmung 4-5 Monate nach Eintritt. Es werden Entwicklungen der individuellen Wohn- und Lebensqualität seit Eintritt besprochen, sowie die Zufriedenheit der Bewohnenden und ihrer Angehörigen mit der Institution und ihren Dienstleistungen.
- Verlaufsgespräche finden seit 2021 in einem jährlichen Turnus statt sowie bei Bedarf häufiger. Sie machen aktuelle Ereignisse und Veränderungen zum Thema oder dienen einer allgemeinen Standortbestimmung analog den Standortgesprächen.
- Nach einem Todesfall oder allfälligen Austritt von Bewohnenden findet auf Wunsch der Angehörigen ein Abschlussgespräch statt, an dem die Aufenthaltszeit der Bewohnenden im Wengistein evaluiert wird.

Von den institutionellen Gesprächen werden Protokolle erstellt.

**Im Jahr 2023 fanden 20 Erstgespräche, 18 Standortgespräche, 30 Verlaufsgespräche sowie 8 Abschlussgespräche statt.**

#### 2. 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 Bewohnenden 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.

**Im Jahre 2023 konnten wir 30 Eintritte verzeichnen. 28 Qualitätsbefragungen Standort wurden verschickt. Die Rücklaufquote betrug im Jahr 2023 57 Prozent.**





## **Qualitätsbefragung – Standort**

**Statistik 2023**

## Haben Sie folgende Vorgesetztenstellen kennengelernt?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Hansruedi Moor-Minikus, Zentrumsleiter	10 (62,5%)	9 (56,3%)
Marianne Wintzer, Stv. Zentrumsleitung, Leitung Gerontologischer Dienst	11 (68,8%)	12 (75,0%)
Margrit Obrecht, Beratung, Anmeldung und Aufnahme	12 (75,0%)	14 (87,5%)
Katharina Zirn, Leitung Pflege und Betreuung	6 (37,5%)	6 (37,5%)
Ina Wiesenthal, Assistenz und Stv. Leitung Pflege und Betreuung	1 (6,3%)	0
Svenja Glauser, Abteilungsleitung Ost	1 (6,3%)	1 (6,3%)
Mirjam Godin, Abteilungsleitung 1. und 2. Obergeschoss	7 (43,8%)	4 (25,0%)
Anita Biondic, Abteilungsleitung West, Pflegeabteilung und Geschützte Abteilung	4 (25,0%)	6 (37,5%)
Matthias Mori, RAI-Beauftragter, Ausbildungsverantwortlicher im Pflegedienst	2 (12,5%)	1 (6,3%)
Ursula Biedermann, Leitung Hotellerie	7 (43,8%)	7 (43,8%)
Karin Fleischmann, Leitung Restaurant	4 (25,0%)	6 (37,5%)
Rolf Flückiger, Leitung Gastronomie	5 (31,3%)	2 (12,5%)
Sonya Mathys, Leitung Verwaltung	1 (6,3%)	2 (12,5%)
Heidi Burkhalter, Leitung Aktivierungstherapie	8 (50,0%)	2 (12,5%)
Ruedi Näf, Leitung Technischer Dienst	11 (68,8%)	8 (50,0%)

## Beratungsstelle für Anmeldungen und Aufnahme, Margrit Obrecht - Wurden Sie im Vorfeld des Eintritts ausreichend informiert?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	10 (62,5%)	10 (62,5%)
gut	2 (12,5%)	4 (25,0%)
befriedigend	1 (6,3%)	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	1 (6,3%)	0

## Wurden Sie am Eintrittstag freundlich empfangen?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr freundlich	13 (81,3%)	13 (81,3%)
gut	0	1 (6,3%)
eher nicht freundlich	0	0
unfreundlich	0	0
kann ich nicht beurteilen	1 (6,3%)	0

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

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	9 (56,3%)	7 (43,8%)
gut	4 (25,0%)	6 (37,5%)
befriedigend	0	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	1 (6,3%)	1 (6,3%)

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

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	11 (68,8%)	9 (56,3%)
gut	1 (6,3%)	3 (18,8%)
befriedigend	1 (6,3%)	1 (6,3%)
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	1 (6,3%)	1 (6,3%)

## Pflege und Betreuung: Bereichsleitung, Katharina Zirn - Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden im Pflegedienst?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 15 x, unbeantwortet 1 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	10 (66,7%)	9 (60,0%)
gut	2 (13,3%)	1 (6,7%)
befriedigend	1 (6,7%)	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	1 (6,7%)	0

## Wurden Sie über den Pflege-Tagesablauf informiert?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 14 x, unbeantwortet 2 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	6 (42,9%)	4 (28,6%)
Nein	5 (35,7%)	6 (42,9%)

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

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	5 (31,3%)	4 (25,0%)
gut	4 (25,0%)	5 (31,3%)
befriedigend	1 (6,3%)	1 (6,3%)
eher unbefriedigend	0	1 (6,3%)
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	2 (12,5%)	2 (12,5%)

## Wird Ihre Privat-/Intimsphäre durch die Mitarbeitenden in der Pflege respektiert?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 14 x, unbeantwortet 2 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	12 (85,7%)	3 (21,4%)
Nein	0	0
Teilweise	0	1 (7,1%)

## Wie beurteilen Sie die Wartezeiten in der Pflege?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
angemessen	7 (43,8%)	1 (6,3%)
lange	1 (6,3%)	0
zu lange	0	0
kann ich nicht beurteilen	3 (18,8%)	9 (56,3%)



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

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 15 x, unbeantwortet 1 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	12 (80,0%)	7 (46,7%)
Nein	0	2 (13,3%)

## Konnten Ihre Fragen zur Pflege und Betreuung geklärt werden?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 11 x, unbeantwortet 5 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	6 (54,5%)	8 (72,7%)
Nein	0	0
Teilweise	2 (18,2%)	0

Gerontologischer Dienst: Institutionalisierte Gespräche (Erst-, Standort-, Verlaufsgespräche), psychosoziale Beratung von Bewohnenden und Angehörigen, Kriseninterventionen, Projektbearbeitungen im Auftrag der Zentrumsleitung, Leitung: Marianne Wintzer - Ist Ihnen das Angebot des Gerontologischen Dienstes bekannt?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	9 (56,3%)	8 (50,0%)
Nein	4 (25,0%)	4 (25,0%)

## Konnten am Erstgespräch (14-28 Tage nach Eintritt mit Frau Wintzer) Ihre Anliegen, Fragen und Probleme aus den ersten Aufenthaltstagen angesprochen werden?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	12 (75,0%)	12 (75,0%)
Nein	1 (6,3%)	1 (6,3%)
Teilweise	0	0

## Aktivierungstherapie, Leitung: Heidi Burkhalter - Haben Sie bereits an Angeboten der Aktivierungstherapie (persönliche Gespräche, mentales Training, Gedächtnistraining, Turnen, Singen, Ausflüge, Vorlesen, usw.) teilgenommen?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 13 x, unbeantwortet 3 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	11 (84,6%)	1 (7,7%)
Nein	2 (15,4%)	2 (15,4%)

## Wie beurteilen Sie das Angebot der Aktivierungstherapie?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 15 x, unbeantwortet 1 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	6 (40,0%)	4 (26,7%)
gut	3 (20,0%)	1 (6,7%)
befriedigend	1 (6,7%)	1 (6,7%)
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	2 (13,3%)	4 (26,7%)

## Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden in der Aktivierungstherapie?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 15 x, unbeantwortet 1 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	8 (53,3%)	3 (20,0%)
gut	2 (13,3%)	1 (6,7%)
befriedigend	0	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	3 (20,0%)	5 (33,3%)

## Pflege-Einstufung - Haben Sie unsere TAX-Ordnung verstanden?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	4 (25,0%)	12 (75,0%)
Nein	3 (18,8%)	0
Teilweise	2 (12,5%)	1 (6,3%)

## Hatten Sie, auf Ihren Wunsch hin, ein Gespräch zur Pflege-Einstufung mit Herrn Mori oder Frau Zirn?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 14 x, unbeantwortet 2 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	1 (7,1%)	2 (14,3%)
Nein	7 (50,0%)	10 (71,4%)

## Wenn ja, wurden Sie umfassend über die Pflege und Betreuung, sowie über die Einstufung, informiert?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 7 x, unbeantwortet 9 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	1 (14,3%)	3 (42,9%)
gut	1 (14,3%)	1 (14,3%)
befriedigend	0	2 (28,6%)
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	1 (14,3%)

## Verstehen Sie die aktuelle und individuelle Pflege-Einstufung?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	4 (25,0%)	11 (68,8%)
Nein	2 (12,5%)	0
Teilweise	3 (18,8%)	2 (12,5%)

## Küche, Bereichsleitung: Rolf Flückiger - Wie beurteilen Sie die Qualität der Menüs?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	10 (62,5%)	8 (50,0%)
gut	4 (25,0%)	1 (6,3%)
befriedigend	0	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	0	1 (6,3%)

## Falls Sie Diätkost benötigen: Erhalten Sie die notwendige Diät?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 4 x, unbeantwortet 12 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	3 (75,0%)	1 (25,0%)
Nein	0	1 (25,0%)
Teilweise	0	0

## Werden Sie in Ihrem Speisesaal freundlich und zuvorkommend bedient?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	12 (75,0%)	5 (31,3%)
gut	1 (6,3%)	1 (6,3%)
befriedigend	0	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	0	4 (25,0%)

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

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 14 x, unbeantwortet 2 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	12 (85,7%)	5 (35,7%)
Nein	0	2 (14,3%)
Teilweise	0	0

## Restaurant, Bereichsleitung: Karin Fleischmann - Wie beurteilen Sie die Öffnungszeiten unseres Restaurants?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	8 (50,0%)	6 (37,5%)
gut	5 (31,3%)	6 (37,5%)
nicht ideal für uns	0	0

## Wie beurteilen Sie den Service im Restaurant?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	10 (62,5%)	8 (50,0%)
gut	3 (18,8%)	4 (25,0%)
befriedigend	0	1 (6,3%)
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	0	0

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

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	12 (75,0%)	11 (68,8%)
gut	1 (6,3%)	2 (12,5%)
befriedigend	0	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	0	0

## Entspricht Ihnen die Menüauswahl in unserem Restaurant?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 14 x, unbeantwortet 2 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	11 (78,6%)	9 (64,3%)
Nein	0	0
Teilweise	1 (7,1%)	0

## Hotellerie (Reinigungsdienst und Wäscheservice), Bereichsleitung: Ursula Biedermann

### - Sind Sie mit der Sauberkeit in den Zimmern zufrieden?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 15 x, unbeantwortet 1 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	12 (80,0%)	10 (66,7%)
Nein	0	0
Teilweise	0	0

### Sind Sie mit der Sauberkeit in den öffentlichen Räumen zufrieden?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	12 (75,0%)	12 (75,0%)
Nein	0	0
Teilweise	0	0

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

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	12 (75,0%)	5 (31,3%)
gut	0	0
befriedigend	0	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	0	5 (31,3%)

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

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 13 x, unbeantwortet 3 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	12 (92,3%)	3 (23,1%)
Nein	0	0
Teilweise	0	0

## Erhalten Sie Ihre Wäsche vollständig und im ursprünglichen Zustand zurück?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 14 x, unbeantwortet 2 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	10 (71,4%)	5 (35,7%)
Nein	0	0
Teilweise	1 (7,1%)	0



## Ist die Wäsche sauber, exakt gebügelt und gefaltet?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 15 x, unbeantwortet 1 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	12 (80,0%)	6 (40,0%)
Nein	0	0
Teilweise	0	0

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

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 15 x, unbeantwortet 1 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	9 (60,0%)	2 (13,3%)
gut	0	0
befriedigend	0	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	2 (13,3%)	4 (26,7%)

## Technischer Dienst, Bereichsleitung: Ruedi Näf - Wie beurteilen Sie die Dienstleistungen des Technischen Dienstes?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 15 x, unbeantwortet 1 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	10 (66,7%)	7 (46,7%)
gut	0	0
befriedigend	0	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	1 (6,7%)	5 (33,3%)

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

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 14 x, unbeantwortet 2 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	8 (57,1%)	6 (42,9%)
gut	2 (14,3%)	0
befriedigend	0	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	1 (7,1%)	5 (35,7%)

## Verwaltung, Bereichsleitung: Sonya Mathys - Erhalten Sie unsere Hauszeitschrift "Wengistein-Aktuell" zugestellt? (Zurzeit wird die Hauszeitschrift nicht herausgegeben)

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 8 x, unbeantwortet 8 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	0	0
Nein	4 (50,0%)	5 (62,5%)

## Wenn "Nein": Möchten Sie sie zugesandt bekommen?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 10 x, unbeantwortet 6 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	3 (30,0%)	6 (60,0%)
Nein	2 (20,0%)	1 (10,0%)

## Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit und Zuvorkommenheit der Mitarbeitenden in der Verwaltung und an der Rezeption?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 15 x, unbeantwortet 1 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
sehr gut	9 (60,0%)	11 (73,3%)
gut	1 (6,7%)	1 (6,7%)
befriedigend	0	0
eher unbefriedigend	0	0
ungenügend	0	0
kann ich nicht beurteilen	1 (6,7%)	0

## Fühlen Sie sich als Bewohnende und Angehörige im Alterszentrum Wengistein wohl?

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
ja wir fühlen uns ausgesprochen wohl	12 (75,0%)	12 (75,0%)
wir fühlen uns nur teilweise wohl	2 (12,5%)	0
wir fühlen uns unwohl	0	0

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

Matrix von Mehrfachauswahl, geantwortet 16 x, unbeantwortet 0 x

Antwort	Bewohnende	Angehörige
Ja	13 (81,3%)	14 (87,5%)
Nein	0	0
Teilweise	0	0