



Dario Bugatti,
Geschäftsführer der
Pension Bugatti, Winterthur

Erfahrungsbericht zu Zufriedenheitsbefragungen bei
Klient*innen und Angehörigen, Pension Bugatti

«Besonders geschätzt haben wir, dass die Befragung durch eine neutrale Person durchgeführt wird, was den Bewohner*innen eine echte Anonymität gewährleistet. Dadurch können die Teilnehmenden ihre Meinung offener und ehrlicher äussern, was zu einem realistischeren und wertvolleren Feedback führt.»

Echte Anonymität führt zu realistischeren Antworten

Die Pension Bugatti in Winterthur hat im Jahr 2025 ihre Bewohner*innen sowie deren Angehörige zur Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Pension Bugatti befragt.

Die Befragungen wurden durch das unabhängige Unternehmen QUALIS evaluation GmbH organisiert, durchgeführt und ausgewertet. Die Ergebnisse wurden mit denen anderer Institutionen für Menschen mit Beeinträchtigung verglichen. Im Folgenden befragen wir den Geschäftsführer zu seinen Erfahrungen mit den Befragungen.

QUALIS: Die Zufriedenheit Ihrer Klient*innen fällt überdurchschnittlich aus. Dies zeigt sich besonders deutlich im Wohnbereich. Worauf führen Sie dieses gute Ergebnis zurück und worauf sind Sie besonders stolz?

Dario Bugatti: Ich denke, die überdurchschnittliche Zufriedenheit unserer Bewohner*innen ist das Ergebnis unserer Grundwerte und des täglichen Engagements. Wir legen grossen Wert auf eine angenehme Atmosphäre und eine schöne Umgebung, in der sich unsere Bewohner*innen zu Hause fühlen können. Unsere Philosophie basiert darauf, dass die Menschen an erster Stelle stehen – ihre Bedürfnisse, Wünsche und ihr Wohlbefinden sind uns besonders wichtig.

Besonders stolz sind wir auf die hohe Mitbestimmung unserer Bewohner*innen und unser professionelles Team, das eine gute Balance zwischen Regeln, Begleitung, Selbstbestimmung und Förderung findet. So können wir eine individuelle und gleichzeitig gut strukturierte Betreuung bieten.

QUALIS: *Ihre Klient*innen wurden durch eine professionelle Interviewerin von QUALIS vor Ort befragt. Wie haben Sie die Organisation der Interviews erlebt? Wie haben Ihre Klient*innen die Interviewdurchführung erlebt?*

Dario Bugatti: Die Organisation der Interviews verlief sehr gut. Die Interviewerin konnte den Zeitpunkt in Absprache mit den Bewohner*innen anpassen, was eine individuelle Planung ermöglichte. Alles hat reibungslos funktioniert. Die Rückmeldungen der Bewohner*innen waren durchweg positiv. Viele von ihnen haben sich bereit erklärt, bei der nächsten Befragung wieder teilzunehmen, was darauf hinweist, dass sie sich während des Interviews wohlfühlt haben und der Prozess insgesamt als angenehm empfunden wurde.

QUALIS: *Pro Befragung haben Sie einen detaillierten Auswertungsbericht erhalten. Zudem wurden Ihnen die Ergebnisse durch QUALIS persönlich vor Ort präsentiert. Wie nützlich sind die Auswertungsberichte sowie die persönliche Präsentation für die Arbeit und Weiterentwicklung in Ihrer Institution?*

Dario Bugatti: Die Auswertungsberichte und die persönliche Präsentation von QUALIS sind für uns äusserst hilfreich. Durch die neutrale Befragung werden unsere Stärken und Schwächen deutlich aufgezeigt, was uns dabei unterstützt, gezielt an Verbesserungen zu arbeiten.

Die Berichte stellen ein wertvolles Instrument für unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess dar. Sie ermöglichen es uns, die Qualität unserer Arbeit zu steigern und dabei ein realistisches Feedback der Bewohner*innen zu erhalten. So können wir gezielt an den Bereichen arbeiten, die für die Weiterentwicklung unserer Institution von besonderer Bedeutung sind.

QUALIS: *Würden Sie die Zufriedenheitsbefragungen durch QUALIS anderen Institutionen für Menschen mit Beeinträchtigung weiterempfehlen? Wenn ja, was haben Sie dabei besonders geschätzt?*

Dario Bugatti: Ja, wir würden die Zufriedenheitsbefragungen durch QUALIS auf jeden Fall anderen Institutionen für Menschen mit Beeinträchtigung empfehlen. Besonders geschätzt haben wir, dass die Befragung durch eine neutrale Person durchgeführt wird, was den Bewohner*innen eine echte Anonymität gewährleistet.

Dadurch können die Teilnehmenden ihre Meinung offener und ehrlicher äussern, was zu einem realistischeren und wertvolleren Feedback führt. Dieses Vertrauen in den Prozess ist für uns von besonderer Bedeutung, um die Qualität der Betreuung kontinuierlich zu verbessern.



QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Zufriedenheitsbefragungen, gegründet 2004. Mit der Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen in rund 600 Institutionen des Sozial- und Gesundheitswesens verfügt QUALIS über breite, branchenspezifische Benchmarks.