



Swen Liebsch,
Leitung Spitex Stadt Kloten

Erfahrungsbericht zur Zufriedenheitsbefragung
bei Klientinnen und Klienten, Spitex Stadt Kloten

«Besonders schätze ich die kompetente
Durchführung und Begleitung durch
QUALIS vor, während und nach der
Befragung. Herzlichen Dank.»

Positive Wirkung von Massnahmen sichtbar machen

Die Spitex Kloten hat im Jahr 2025 ihre Klientinnen und Klienten erneut zur Zufriedenheit mit ihren Dienstleistungen befragt.

Die Befragung wurde durch das unabhängige Unternehmen QUALIS evaluation GmbH organisiert, durchgeführt und ausgewertet. Die Ergebnisse wurden mit denen anderer Spitex-Organisationen verglichen. Im Folgenden befragen wir den Geschäftsführer zu seinen Erfahrungen mit der Befragung.

*QUALIS: Ihre aktuellen Ergebnisse zeigen aus Sicht Ihrer Klient*innen deutliche Verbesserungen im Vergleich zu Ihrer letzten Befragung im 2022 auf. Sie haben sich in der Gesamtzufriedenheit von 84% auf 88% verbessert. Das entspricht einer überdurchschnittlichen Klient*innenzufriedenheit.*

Welche Massnahmen haben sich aus Ihrer Sicht besonders gelohnt? Auf welche Verbesserungen sind Sie besonders stolz?

Swen Liebsch: Zuerst möchte ich mich bei unseren Klient*innen bedanken, dass sie so zahlreich an dieser Befragung teilgenommen und der Spitex Stadt Kloten in den letzten Jahre so viel Vertrauen entgegengebracht haben. Ein weiterer Dank geht an unsere Mitarbeitenden, ohne die ein so tolles Ergebnis nicht möglich gewesen wäre.

In der Befragung aus dem Jahr 2022 ist vor allem sichtbar geworden, dass sich die Klient*innen mehr Kontinuität in der Pflege wünschen, bzw. dass nicht jeden Tag andere Pflegenden zu ihnen kommen. Um diesem Wunsch gerecht zu werden, haben wir das Pflgeteam regional unterteilt. Diese Massnahme führte zu einer Verbesserung. Leider wurde diese durch den verstärkten Einsatz von temporärem Pflegepersonal geschmälert. Dieses Thema werden wir weiterverfolgen, da es sehr zentral ist. Durch das Teamsplitting und den Ausbau des Bereichs Administration und Finanzen konnten die Aufgaben besser verteilt werden. Die Klient*innen empfinden, dass ihre Anfragen korrekt, professionell und schnell beantwortet werden. Besonders die Kompetenz und Aufmerksamkeit des Personals wird sehr geschätzt. Darauf bin ich als Leitung der Spitex besonders stolz, da dies nach meiner Meinung sehr wichtige Aspekte sind, um eine fachgerechte und kundenorientierte Pflege und Betreuung zu gewährleisten.

QUALIS: *Gibt es noch weitere Aspekte, die Sie positiv herausstreichen möchten?*

Swen Liebsch: Ein weiterer Punkt, der als ausserordentlich gut eingestuft wurde, ist die Zufriedenheit mit dem Mahlzeitendienst und der Qualität der ausgelieferten Speisen. Hier geht mein Dank an das Küchenteam vom Pflegezentrum im Spitz und an die unermüdlichen Fahrerinnen und Fahrer des Mahlzeitendienstes.

QUALIS: *Wie werden Sie dieses Ergebnis nach innen und aussen kommunizieren?*

Swen Liebsch: Die Befragungsergebnisse wurden den Mitarbeitenden an zwei Informationsveranstaltungen präsentiert. Die Klient*innen sollen schriftlich per Post über die Resultate informiert werden. Ausserdem werden wir dieses Interview in den Social-Media-Kanälen der Stadt Kloten veröffentlichen.

QUALIS: *Für die Klient*innenbefragung haben Sie einen detaillierten Auswertungsbericht erhalten. Die Ergebnisse wurden Ihnen anschliessend durch QUALIS vor Ort präsentiert. Wie nützlich waren die Auswertungsberichte sowie die Präsentation für die Arbeit und Weiterentwicklung in Ihrer Organisation?*

Swen Liebsch: Die Auswertungsberichte sind nützlich, um einen Überblick über die Befragungsergebnisse zu erhalten und daraus Handlungsansätze zu entwickeln. Die Präsentation durch QUALIS vor Ort hat noch einmal einen vertieften Einblick in die vorliegenden Daten gegeben. Diese externe Perspektive ist spannend, da sie Aspekte aufzeigt, die man intern vielleicht weniger beachtet. Besonders wertvoll fand ich die Aussage seitens QUALIS, dass wir als Spitex Stadt Kloten nicht nur versuchen sollen, uns in einzelnen Bereichen zu verbessern. Vielmehr kann es auch ein Ansatz sein, die sehr guten Ergebnisse auf hohem Niveau zu halten.

QUALIS: *Würden Sie die Klient*innenbefragung durch QUALIS anderen Spitex-Organisationen weiterempfehlen? Wenn ja, was haben Sie dabei besonders geschätzt?*

Swen Liebsch: Ich würde die Klient*innenbefragung durch QUALIS anderen Spitex-Organisationen empfehlen, da sie für die Weiterentwicklung der Dienstleistungen hilfreich sein kann. Sie ermöglicht einen Vergleich mit anderen Organisationen. Durch eine wiederholte standardisierte Befragung können Veränderungen und die Wirkung von Massnahmen aufgezeigt werden. Die anonymisierte Befragung durch ein externes Unternehmen fördert nach meinem Empfinden ausserdem die Ehrlichkeit und Offenheit der geäusserten Meinungen. Besonders schätze ich die kompetente Durchführung und Begleitung durch QUALIS vor, während und nach der Befragung. Herzlichen Dank und auf ein Wiedersehen im 2028.



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