



Roger Baumann,  
Leiter GBAW und  
Stv. Geschäftsführer  
der Stiftung Schürmatt

«QUALIS hat uns professionell  
begleitet und durch den  
gesamten Workshop geführt»

Erfahrungsbericht Stiftung Schürmatt, Zetzwil

## Konstruktiver und zielführender Kurz-Workshop

Im Oktober 2024 führte das unabhängige Unternehmen QUALIS evaluation GmbH erstmalig eine mündliche Befragung zur Zufriedenheit der erwachsenen Klient\*innen in Ihrer Institution durch. Diese Erhebung konzentrierte sich auf die Geschäftsbereiche «Arbeit + Wohnen» (GBAW) der Stiftung Schürmatt.

Im Anschluss an die Präsentation der Ergebnisse, die im Februar 2025 stattfand, organisierte QUALIS einen kurzen Workshop, auch als Workshop «express» bezeichnet, mit den Führungskräften Ihrer Institution. Ziel dieses Workshops war es, basierend auf den Umfrageergebnissen erste konkrete Verbesserungsmassnahmen zu entwickeln.

Nach einer kurzen Einführung nutzten die Teilnehmenden die «Brainwalking-Methode», um ihre Ideen für Verbesserungsmassnahmen frei auf Flip Charts festzuhalten. Anschliessend bewerteten die Führungskräfte diese Vorschläge mittels einer Punktabfrage entsprechend ihrer Präferenzen. Die Ideen mit der höchsten Punktzahl wurden für die weitere Ausarbeitung priorisiert. Der gesamte Prozess, einschliesslich der Präsentation der Umfrageergebnisse, nahm etwa 75 Minuten in Anspruch.

Wir würden gerne Ihre Eindrücke und Erfahrungen bezüglich der von QUALIS durchgeführten Klient\*innenbefragung und des anschliessenden express Workshops einholen.

**QUALIS:** Sie haben im Oktober 2024 Ihre erwachsenen Klient\*innen zu den Geschäftsbereichen «Arbeit + Wohnen» erstmals durch QUALIS mündlich befragen lassen. Aufgrund der Ergebnisse konnte Ihnen QUALIS Ihre Stärken sowie Ihr Verbesserungspotenzial aus Klient\*innensicht aufzeigen. Was waren für Sie dabei die wichtigsten Erkenntnisse?

**Baumann:** Wir freuen uns sehr über das positive Ergebnis der Umfrage und darüber, dass so viele erwachsene Klient\*innen daran teilgenommen haben. Besonders erfreulich ist für uns auch die Erkenntnis, dass 89% bis 91% der befragten Klient\*innen sehr gerne bei uns wohnen und arbeiten. Ebenso wichtig ist für uns die Rückmeldung, dass sich die Klient\*innen mehr Unterstützung bei der Erreichung ihrer persönlichen Ziele und Wünsche sowie bei der Organisation von Ferien wünschen. Besonders gefreut hat uns, dass unsere Klient\*innen ein hohes Vertrauen in die Betreuungspersonen haben und sich gut begleitet fühlen.



**QUALIS:** *Wie haben Sie die Organisation und Durchführung der mündlichen Klient\*innenbefragung durch QUALIS erlebt?*

**Baumann:** QUALIS hat die Klient\*innenbefragung gemeinsam mit uns professionell und flexibel organisiert. Unsere Wünsche konnten dabei berücksichtigt und Anpassungen unkompliziert umgesetzt werden. Da nicht alle unserer Klient\*innen über eine verbale Lautsprache verfügen, hatten sie die Möglichkeit, ihre individuellen Kommunikationsmittel zum Interviewtermin mitzubringen. Besonders beeindruckt hat uns die wertschätzende und empathische Begleitung durch die externen Interviewerinnen. Durch ihre Professionalität und Sensibilität ist es ihnen gelungen, die Meinungen der Klient\*innen abzuholen.

**QUALIS:** *Sie haben als Institution im Anschluss an die durchgeführte Klient\*innenbefragung an einem kurzen Workshop teilgenommen, welcher durch QUALIS organisiert und moderiert wurde. Dabei hatten Sie die Möglichkeit, innerhalb von 30 Minuten erste konkrete Verbesserungsmassnahmen zu definieren. Wie haben Sie diesen niederschweligen express Workshop erlebt?*

**Baumann:** Wir haben den Workshop als äusserst konstruktiv und zielführend erlebt. Direkt im Anschluss an die Präsentation konnten wir auf die verschiedenen Verbesserungspotenziale eingehen und gemeinsam Lösungsvorschläge erarbeiten. Besonders wichtig war für uns, dass sowohl die Präsentation als auch der Workshop von einem externen und unabhängigen Unternehmen durchgeführt wurden. QUALIS hat uns dabei professionell begleitet und durch den gesamten Workshop geführt.

**QUALIS:** *Würden Sie anderen Institutionen diesen express Workshop durch QUALIS weiterempfehlen? Wenn ja, was haben Sie an diesem kompakten Nachbearbeitungs-Format besonders geschätzt?*

**Baumann:** Wir haben es sehr geschätzt, dass die Teamleitungen die Themen gemeinsam besprechen und ihre Ideen einbringen konnten. Unsere Wünsche und Bedürfnisse wurden stets ernstgenommen, und die Atmosphäre war durchwegs angenehm und wohlwollend. Wir würden den Workshop mit QUALIS uneingeschränkt weiterempfehlen.



QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Zufriedenheitsmessungen, gegründet 2003. Mit der Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen in über 500 sozialmedizinischen Institutionen verfügt QUALIS mit seinen weit über 1500 Zufriedenheitsbefragungen über einen breiten, branchenspezifischen Benchmark.

