



Karin Penker-Grüter,
Geschäftsführerin der
Stapfer Stiftung Horgen

Erfahrungsbericht zur Bewohnenden-, Angehörigen- und Mitarbeitendenbefragung, Stapfer Stiftung Horgen

«Die hohe Professionalität und das respektvolle Auftreten der Interviewerinnen haben uns besonders beeindruckt und zu einem positiven Verlauf des gesamten Prozesses beigetragen.»

Durch direkten Dialog die Zufriedenheit nachhaltig stärken

Die Stapfer Stiftung in Horgen befragte 2025 und 2022 ihre Bewohnenden, deren Angehörigen sowie die Mitarbeitenden zu ihrer Zufriedenheit mit den Dienstleistungen der Stapfer Stiftung. Alle Befragungen wurden durch das unabhängige Unternehmen QUALIS evaluation GmbH organisiert, durchgeführt und ausgewertet. Die Ergebnisse wurden mit anderen Alters- und Pflegeinstitutionen verglichen. Im Folgenden befragen wir die Geschäftsführerin zu ihren Erfahrungen mit den Befragungen.

QUALIS: Ihre aktuellen Ergebnisse zeigen aus Sicht aller Befragten (Bewohnende, Angehörige und Mitarbeitende) deutliche Verbesserungen im Vergleich zu Ihrer letzten Befragung im 2022 auf. Welche Massnahmen und Änderungen haben sich aus Ihrer Sicht besonders gelohnt? Auf welche entsprechenden Verbesserungen sind Sie besonders stolz?

Penker-Grüter: Wir freuen uns sehr über die positiven Ergebnisse der jüngsten Befragung. Die Erkenntnisse aus den vorherigen Umfragen haben uns wertvolle Impulse gegeben und ermöglicht, gezielte Massnahmen zu entwickeln. Unser Hauptaugenmerk liegt dabei stets auf den Bedürfnissen der Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden. In unserem Verständnis als Dienstleistende haben wir nicht nur die Ergebnisse der Befragung berücksichtigt, sondern auch den direkten Dialog gesucht. Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, individuelle Rückmeldungen genau zu verstehen, gezielt in den Austausch zu gehen und so ein noch tieferes Verständnis für die Anliegen und Bedürfnisse der verschiedenen Stakeholder zu gewinnen.

Es ist nicht eine einzelne Massnahme, die zu den positiven Veränderungen geführt hat, sondern das Zusammenspiel all unserer Initiativen. Denn nur durch die gegenseitige Verstärkung dieser Massnahmen können wir gewährleisten, dass die Zufriedenheit unserer Bewohnenden, Mitarbeitenden und Angehörigen nachhaltig und in einem positiven Sinne gestärkt wird. So können wir eine qualitativ hochwertige Betreuung sicherstellen und ein Arbeitsumfeld des Miteinbezoags sicherstellen.

QUALIS: Wie haben Sie jeweils die Organisation und Durchführung der Zufriedenheitsbefragungen durch QUALIS erlebt?

Penker-Grüter: Wir schätzen die professionelle Begleitung durch die Firma QUALIS in allen Phasen des Projekts. Vom präzis abgestimmten Zeitplan über die qualitativ hochwertigen, unterstützenden Unterlagen bis hin zur vorausschauenden Organisation wurde jeder Schritt mit grosser Sorgfalt und Expertise durchgeführt. QUALIS hat uns mit einem klaren Fokus auf Effizienz und Qualität massgeblich unterstützt und zur erfolgreichen Umsetzung beigetragen.

QUALIS: Nach dem Befragungsende haben Sie im 2022 und 2025 je einen detaillierten Auswertungsbericht erhalten. Zudem wurden Ihnen die Ergebnisse durch QUALIS jeweils persönlich vor Ort erläutert. Wie nützlich waren die Auswertungsberichte sowie die persönlichen Präsentationen für die Arbeit/Weiterentwicklung in Ihrer Institution?

Penker-Grüter: Wir möchten uns herzlich bei QUALIS für die exzellente Arbeit bei der Auswertung unserer Befragung bedanken. Die Auswertungsberichte waren klar strukturiert, objektiv und äusserst informativ. Sie haben uns einen präzisen Überblick darüber gegeben, wie unsere Stärken und Potenziale aus Sicht der Befragten wahrgenommen werden. Besonders aufschlussreich war der Benchmark-Vergleich, der uns eine wertvolle Perspektive aufzeigt, wie wir im Vergleich zu anderen Organisationen positioniert sind.

Die persönliche Präsentation vor Ort und der direkte Austausch mit dem Team von QUALIS wurden von allen Beteiligten sehr geschätzt. Es war eine wichtige Gelegenheit, auf die Ergebnisse einzugehen und direktes Feedback auf unsere Fragen zu erhalten. Besonders hervorheben möchten wir die individuelle Auswertung pro Abteilung, die uns gezielte Erkenntnisse für unsere Weiterentwicklungen ermöglicht hat.

QUALIS: Würden Sie die Zufriedenheitsbefragungen durch QUALIS anderen Alters- und Pflegeinstitutionen weiterempfehlen? Wenn ja, was haben Sie dabei besonders geschätzt?

Penker-Grüter: Ja, wir können die Zufriedenheitsbefragungen von QUALIS anderen Alters- und Pflegeeinrichtungen uneingeschränkt empfehlen. Besonders wertvoll war die Kombination aus professioneller Expertise und persönlicher Betreuung, die uns während des gesamten Prozesses begleitet hat. Die Befragungen sind klar strukturiert und bieten zudem die Möglichkeit, ergänzende, individuelle Fragen zu integrieren, was eine hervorragende Vergleichbarkeit ermöglicht.

Die persönlichen Befragungen der Bewohnenden, durchgeführt von den hervorragend geschulten Interviewerinnen, waren für uns von grosser Bedeutung. Die hohe Professionalität und das respektvolle Auftreten der Interviewerinnen haben uns besonders beeindruckt und zu einem positiven Verlauf des gesamten Prozesses beigetragen. Ihre wertschätzende und zugleich sachliche Herangehensweise hat uns nicht nur wertvolle Einblicke verschafft, sondern auch das Vertrauen der Befragten gestärkt.

Die Ergebnisse sind prägnant und praxisorientiert und liefern uns wertvolle Erkenntnisse, um die Zufriedenheit gezielt zu steigern und Verbesserungsmassnahmen effektiv umzusetzen.



QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Zufriedenheitsbefragungen, gegründet 2004. Mit der Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen in rund 350 Alters- und Pflegeinstitutionen verfügt QUALIS mit seinen weit über 1600 Zufriedenheitsbefragungen über einen breiten, branchenspezifischen Benchmark.