

## Mündliche Bewohnerbefragung mit Benchmarking

### Entscheidungshilfe

---

#### **A Durchführung der mündlichen Befragung**

- Mit der mündlichen Bewohnerbefragung können sehr viele pflegebedürftige BewohnerInnen autonom an einer Zufriedenheitsbefragung teilnehmen, die an einer schriftlichen Befragung nicht mehr alleine teilnehmen können. Die messenden Heime erhalten so ein vollständiges und repräsentatives Bild der Bewohnerzufriedenheit.
- **Durchschnittlich können 70% der Bewohner eines Pflegeheims an unserer Befragung teilnehmen.**
- Vorgetäuschte Antworten, die aufgrund vorgegebener Antwortkategorien bei schriftlichen Befragungen bei betagten Personen oft vorkommen, können mit den offenen Fragen des mündlichen Interviews weitgehend vermieden werden. Die Bewohnerantworten sind echt.
- Mit der Durchführung des mündlichen Interviews garantieren wir, dass die Antworten der BewohnerInnen unabhängig sind und durch keine anderen Personen (z.B. Angehörige) beeinflusst werden.
- Aufgrund der unabhängigen Antworten der BewohnerInnen und der standardisierten Interviewdurchführung können sich die messenden Institutionen bei der Einleitung von Verbesserungsmaßnahmen auf vergleichbare und aussagekräftige Auswertungen abstützen.
- Unsere Interviewerinnen genügen hohen Qualitätsansprüchen. Sie besitzen langjährige Erfahrung in der Betreuung pflegebedürftiger BewohnerInnen und sprechen den Dialekt der zu befragenden Personen. Für die korrekte und standardisierte Durchführung der Interviews werden sie professionell geschult und bei den Interviews regelmässig begleitet.
- Der Aufwand für die messenden Heime wird möglichst klein gehalten. Alle Heime erhalten einen detaillierten Projektplan und Projektleitung.

#### **B Auswertung**

- Die Berechnungen sind nachvollziehbar und leicht verständlich. Die Auswertung beinhaltet zahlreiche übersichtliche Graphiken, die durch einfache Erklärungen ergänzt werden.
- Standardmässig erhalten Sie zur Auswertung ein Executive Summary. Dies ermöglicht einen schnellen Überblick über die wichtigsten Resultate und kann beispielsweise der Geschäftsleitung oder dem Stiftungsrat ausgehändigt werden.
- Ihre Ergebnisse werden mit anderen Alters- und Pflegeheimen verglichen (brancheninternes Benchmarking). Zusätzlich werden die teilnehmenden Heime mittels Bewohner- und Mitarbeiterkennzahlen (beispielsweise Fluktuation) verglichen.

#### **C Ihr Mehrwert mit einer mündlichen Bewohnerbefragung**

- Sie positionieren sich als attraktive und moderne Institution, die sich für die Belange seiner Bewohner interessiert und ihre Bedürfnisse wahr nimmt
- Die mündliche Befragung im gerontologischen Bereich ist eine Kernkompetenz von QUALIS evaluation. Wir bieten für Alters- und Pflegeheime weitere Befragungen an: Mitarbeiterbefragung, Angehörigenbefragung und Pflege-Check.
- QUALIS evaluation strebt eine langfristige Partnerschaft mit den messenden Pflegeheimen und Pflegezentren an.