



Patrik Walther,  
Geschäftsführer  
Alterszentrum Sumiswald AG

## Erfahrungsbericht Alterszentrum Sumiswald AG

«Ich habe das effiziente Vorgehen und das rasche Vorliegen der Resultate sehr geschätzt.»

# Klare Anweisungen und gutes Zeitmanagement

Das Alterszentrum Sumiswald hat 2023 bzw. 2024 seine Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden zur Zufriedenheit mit der Institution befragen lassen. Die Befragungen wurden jeweils durch das unabhängige Unternehmen QUALIS evaluation GmbH organisiert, durchgeführt und ausgewertet. Die Ergebnisse wurden mit anderen Alters- und Pflegeinstitutionen verglichen. Gerne möchten wir Sie zu Ihren Erfahrungen mit den Messungen durch QUALIS befragen.

**QUALIS:** Sie haben im 2023 bzw. 2024 erstmals Ihre Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden durch QUALIS befragen lassen. Aufgrund der Ergebnisse konnte Ihnen QUALIS Ihre Stärken sowie Ihr Verbesserungspotential aufzeigen. Was waren für Sie dabei die wichtigsten Erkenntnisse?

**Walther:** Die Zufriedenheit scheint sowohl bei den Angehörigen, den Bewohnenden als auch bei den Mitarbeitenden hoch zu sein. Die detaillierte Darstellung der Resultate gibt uns die Möglichkeit, wo nötig und sinnvoll Massnahmen einzuleiten, um die Zufriedenheit einerseits zu halten und gleichzeitig wo angebracht zu steigern.

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

**Walther:** Ich habe die Organisation sehr gut erlebt. Besonders geschätzt habe ich die klaren Anweisungen und das gute Zeitmanagement. Dadurch hatten wir als Betrieb wenig Aufwand.

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

**Walther:** Sowohl der Auswertungsbericht als auch die Präsentation vor Ort sind sehr nützlich und wertvoll. Dank dem Auswertungsbericht können die Erkenntnisse im Detail analysiert werden. Die persönliche Vorstellung vor Ort erachten wir als äusserst wichtig, denn dadurch ist sichergestellt, dass die Interpretation der Daten von einer neutralen Person vorgenommen wird.

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

**Walther:** Ich kann QUALIS vorbehaltlos weiterempfehlen. Besonders erwähnenswert ist aus meiner Sicht, die sehr gute Begleitung während des ganzen Prozesses. Ich habe das effiziente Vorgehen und das rasche Vorliegen der Resultate sehr geschätzt.

QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Qualitätsmessungen, gegründet 2003. Mit der Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen in rund 345 Alters- und Pflegeinstitutionen verfügt QUALIS mit seinen weit über 1500 Qualitätsmessungen über einen breiten, branchenspezifischen Benchmark.



[www.qualis-evaluation.ch](http://www.qualis-evaluation.ch)