



Urs Leuthold, Geschäftsführer
logisplus AG

«Die Herangehensweise
war stets partnerschaftlich
und auf Augenhöhe.»

Erfahrungsbericht logisplus AG, Köniz

Mit Massnahmenworkshop Scheuklappen ablegen

Das unabhängige Unternehmen QUALIS evaluation GmbH hat 2023 für die logisplus AG zum vierten Mal einen eintägigen Massnahmenworkshop durchgeführt. Dabei standen die Ergebnisse der durchgeführten QUALIS-Zufriedenheitsbefragungen bei Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden im Zentrum. Daraus wurden für verschiedene Bereiche, wie Geschäftsleitung, Verwaltung, Pflege, Hotellerie und Technik, Verbesserungspotentiale definiert und entsprechende Massnahmen für die konkrete Umsetzung abgeleitet. Dabei wurde sowohl in Gruppen als auch im Plenum gearbeitet. QUALIS moderierte den Schaffensprozess und sorgte dabei für die Sicherstellung der gewonnenen Erkenntnisse bzw. der beschlossenen Ziele und Massnahmen. Im Anschluss an den Workshop bereitete QUALIS die gefassten Beschlüsse auf und stellte diese nach Arbeitsbereichen geordnet in einem Excel-File zur Verfügung. Gerne möchten wir den Geschäftsführer der logisplus AG, Urs Leuthold, zu seinen Erfahrungen mit dem Workshop durch QUALIS befragen.

QUALIS:

Sie haben im Anschluss an Ihre durchgeführten Zufriedenheitsbefragungen im 2023 bei Ihren Anspruchsgruppen zum wiederholten Mal an einem Massnahmenworkshop teilgenommen, welcher durch QUALIS organisiert und moderiert wurde. Dabei konnten Sie konkrete Beschlüsse fassen, mit welchen Massnahmen Sie aufgrund der Befragungsergebnisse künftig die Zufriedenheit Ihrer Anspruchsgruppen verbessern wollen. Was waren für Sie dabei die wichtigsten Massnahmen?

Leuthold:

Wir stellten fest, dass unsere Alltagsaktivitäten für die Bewohnenden aus Sicht der Angehörigen zu wenig bekannt waren und beschlossen daher, unsere Angebote besser zu kommunizieren (Wochenprogramm auf Website aufschalten, damit es sichtbarer wird für die Angehörigen).

Ein weiterer Beschluss war, einen effizienteren Transport des Speisewagens und einen unmittelbaren Tellerservice einzuführen, damit das Essen länger warm bleibt.

Damit es bei der Pflege zu weniger Arbeitsunterbrechungen kommt, entschieden wir zudem, die telefonische Erreichbarkeit für Angehörige zeitlich besser zu strukturieren: Neu sollen sich die Angehörigen an klar kommunizierte Telefonzeiten halten.

QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Qualitätsmessungen, gegründet 2003. Mit der Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen in rund 340 Alters- und Pflegeinstitutionen verfügt QUALIS mit seinen weit über 1400 Qualitätsmessungen über einen breiten, branchenspezifischen Benchmark.



www.qualis-evaluation.ch

QUALIS:

Wie haben Sie jeweils die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung der Workshops durch QUALIS erlebt?

Leuthold:

Den ganzen Prozess haben wir sehr professionell erlebt. Hilfreich war dabei auch die frühzeitige Planung des Workshops.

QUALIS:

Zu Beginn des Workshops haben Sie eine persönliche Präsentation erhalten, an welcher Ihnen die Befragungsergebnisse durch QUALIS vorgestellt wurden. Zudem wurden Ihnen die wichtigsten Verbesserungspotentiale pro Arbeitsbereich in einer grafischen und schriftlichen Übersicht zur Verfügung gestellt. Wie nützlich waren diese Dokumente und die Ergebnispräsentation für die Definition von Zielen und die Ableitung entsprechender Massnahmen in den jeweiligen Arbeitsgruppen?

Leuthold:

Die bereitgestellten Auswertungsdokumente waren unverzichtbar. Sie unterstützten uns, keine Zeit zu verlieren, zu priorisieren und zielgerichtet die richtigen Massnahmen festzulegen. Das nahm uns viel Arbeit ab.

QUALIS:

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

Leuthold:

Absolut, ich kann diese Art von Workshops sehr empfehlen. Die Herangehensweise war stets partnerschaftlich und auf Augenhöhe. Die Methodik erlaubt es, Scheuklappen abzulegen, offen und ehrlich hinzuschauen und sich der geäusserten Kritik zu stellen. Das Vorgehen trägt dazu bei, effizient Massnahmen zu definieren, wo klar negative Resultate vorliegen.

QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Qualitätsmessungen, gegründet 2003. Mit der Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen in rund 340 Alters- und Pflegeinstitutionen verfügt QUALIS mit seinen weit über 1400 Qualitätsmessungen über einen breiten, branchenspezifischen Benchmark.



www.qualis-evaluation.ch