



Erfahrungsbericht Alterswohnheim Am Wildbach



Brigitte Riederer, Leiterin  
Alterswohnheim Am Wildbach

«Die Präsentation vor Ort mit noch mehr Details als die schriftlichen Auswertungsberichte war sehr hilfreich.»

## Internes Qualitätsmanagement führt zu Verbesserungen.

Als Leiterin des Alterswohnheims Am Wildbach in Wetzikon (ZH) haben Sie innerhalb von fünf Jahren je zwei Mal Ihre Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden zur Zufriedenheit mit dem Alterswohnheim befragt 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: Ihre Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden haben Sie im 2015 und 2016 erstmals durch QUALIS befragt lassen. Basierend auf den jeweiligen Auswertungen leiteten Sie anschliessend Verbesserungsmaßnahmen in Ihrer Institution ein. Im 2019 und 2020 beauftragten Sie QUALIS mit einer zweiten Befragungswelle, was Ihnen ermöglichte anhand der Auswertungen die durchgeführten Massnahmen zu evaluieren. Rückblickend gesehen, welche Schritte haben sich aus Ihrer Sicht besonders gelohnt?*

**Riederer:** Durch das Einführen des internen Qualitätsmanagements konnten wir uns in einigen Bereichen verbessern. Die neu eingesetzten „Kärtli“, wie wir sie nennen, auf welchen die beiden Bezugspersonen pro Bewohnerin oder Bewohner stehen, kamen gut an, was im Bereich Begleitung und Pflege zu einem verbesserten Ergebnis führte. Bei der Verpflegung für die Mitarbeitenden setzten wir auf saisonale unterschiedliche Gerichte und konnten dadurch ein besseres Ergebnis erzielen.

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

**Riederer:** Die Organisation sowie die Durchführung der Zufriedenheitsumfrage habe ich als sehr professionell, kompetent und angenehm erlebt.

*QUALIS: Nach jeder Befragungswelle haben Sie einen detaillierten Auswertungsbericht sowie eine persönliche Präsentation erhalten, an welcher Ihnen die Ergebnisse durch QUALIS vorgestellt wurden. Wie nützlich waren die Auswertungsberichte und die Präsentation für die Arbeit/Weiterentwicklung in Ihrer Institution?*

**Riederer:** Die Auswertungsberichte geben einerseits einen guten Überblick über die einzelnen Themenschwerpunkte. Das Stärke- und Schwächeprofil gibt sehr gute Anhaltspunkte zur Über- oder Unterqualität. Die Präsentation war sehr hilfreich, da sie noch etwas detaillierter ist als die schriftlichen Auswertungsberichte.

*QUALIS: Würden Sie die Zufriedenheitsbefragungen durch QUALIS anderen Alters- und Pflegeinstitutionen weiterempfehlen?*

**Riederer:** Ja, jederzeit. Vor allem gerade auch bezüglich des Benchmarks. Dies gibt gute Anhaltspunkte, wo wir als Betrieb stehen und wo andere.

QUALIS evaluation GmbH ist ein unabhängiges Unternehmen für Qualitätsmessungen, gegründet 2004. Mit der Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen in rund 300 Alters- und Pflegeinstitutionen verfügt QUALIS mit seinen weit über 1000 Qualitätsmessungen über einen breiten, branchenspezifischen Benchmark.



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