

Zukunft gestalten
für eine neue Alterskultur



Zufriedenheitsbefragungen

Produktbeschreibung
Stand 01.01.2024

Die Befragung durch die terzStiftung

terzLabel

Wir vergeben ein Gütesiegel für Zufriedenheit und Wertschätzung der Bewohnenden, Angehörigen, Mitarbeitenden, Freiwilligen, sowie Mietenden von Alterswohnungen mit und ohne Service/Dienstleistungen (und auch bei Spitex-Organisationen und deren Klienten, Angehörigen der Klienten und Mitarbeitenden). Auch für Zuweiser sowie Klienten in der Kurzzeit- und Übergangspflege bieten wir die Möglichkeit, das Spital oder Gesundheitszentrum zu bewerten, in dem sie vorübergehend wohnen. Das *terzLabel* ist ein Gütesiegel, welches Besuchern oder Interessenten auf den ersten Blick zeigt, dass Altersinstitutionen und Spitex-Organisationen aus Sicht der verschiedenen Befragten einen guten Ruf geniessen. Das *terzLabel* ist Grundlage und Ansporn für Qualitätsverbesserungen und eine Orientierungshilfe bei Bewerbungs- und Wohnentscheidungen.

Messsystem

Durch die schriftliche Befragung werden die Stärken und Schwächen der verschiedenen Befragten aufgezeigt. Ziel ist es, die subjektiv empfundene Zufriedenheit der Befragten zu erörtern. Hierfür werden die einzelnen Befragten mittels unterschiedlicher Fragebogen befragt. Die Gesamtmethodik ist vom Institut für Demoskopie Allensbach positiv begutachtet worden.

Befragung

Die ausgewählten Fragegruppen ermöglichen ein umfassendes Meinungsbild der Befragten. Dazu zählen zum Beispiel das Leben in der Altersinstitution, das Essen, die Betreuung und das Wohlbefinden. Auch der Informationsfluss und die Aktivitätsangebote können für die Zufriedenheit mit der Altersinstitution ausschlaggebend sein. Die Befragung basiert auf einer bewährten Methode und einer ausgewogenen Verteilung von geschlossenen und offenen Fragen, die Online oder mit einem Papierfragebogen durchgeführt wird. Wir verwenden eine 10er-Skala, da sich damit ein aussagekräftiges Punktesystem ableiten lässt. Die Befragung kann gegen Verrechnung in verschiedenen Sprachen ausgeführt werden.

Individuelle Anpassungen / Ergänzungen der Fragebogen

Die Organisation hat die Möglichkeit pro Befragten in einem Zusatzfrageblock institutionsspezifische Fragen zu ergänzen. Standard sind fünf geschlossene Fragen, eine offene und eine Multiple Choice-Frage. Darüberhinausgehende Anpassungen oder Ergänzungen werden nach effektivem Aufwand verrechnet.

Externes Benchmarking

Die Ergebnisse der Befragungen der Altersinstitution oder Spitex-Organisation werden jeweils mit dem Benchmark der von der terzStiftung bisher schweizweit durchgeführten Befragungen verglichen. Um einen Benchmark zu bilden, müssen mindestens 5 gleichartige Umfragen gelaufen sein. Dies erlaubt eine sehr gute Einschätzung der eigenen Ergebnisse.

Vorbereitung und Durchführung der Befragung

Erhebung

Die Altersinstitution oder Spitex-Organisation legt fest, welche Bewohnenden bzw. Klienten befragt werden können. Erfahrungsgemäss sind Personen, die an fortgeschrittener Demenz erkrankt sind, nicht mehr dazu in der Lage.

Angehörige von Demenzerkrankten sollten dennoch in die Befragung mit aufgenommen werden.

Professionelle Begleitung

Für Bewohnende, die wegen kognitiver Einschränkungen den Fragebogen nicht mehr selbständig ausfüllen können, bieten wir eine professionelle Begleitung durch besonders geschulte Mitarbeiter/innen an. So wird garantiert, dass möglichst viele Bewohnende die Möglichkeit haben, den Grad ihrer Zufriedenheit zu äussern. Auch die Begleitung unterstützungsbedürftiger Mitarbeitenden sowie von Mietern von Alterswohnungen ist auf Wunsch möglich.

Vorgehen

- Anpassung der Fragebogen an individuelle Wünsche
- Festlegung der Befragungsform (in Papierform und/oder Online)
- Versand der haptischen Blanko-Fragebogen inkl. elektronisch vorfrankierter Rückantwortkuverts (adressiert direkt an die terzStiftung) zwecks Verteilung an die Teilnehmenden
- Verteilung/Versand der Blanko-Fragebogen an die Teilnehmenden durch den Auftraggeber (Datenschutz)
- Versand der vorbereiteten Begleitschreiben an den Auftraggeber

Dauer

- Dauer der Befragung ca. 21 Tage nach Verteilung der Fragebogen
- Gegebenenfalls Verlängerung der Ausfüllfrist bei noch nicht ausreichender Rücklaufquote
- Dauer für Auswertung und Erstellen des umfangreichen Ergebnisberichts ca. 1 Monat ab Ende der Ausfüllfrist

Hinweis: Ein detaillierter, standardmässiger Ablauf- und Zeitplan ist dieser Produktbeschreibung am Ende angefügt.

Unsere Leistungen

In unseren Leistungen pro Befragtengruppe inbegriffen sind:

- Bis 100 Fragebogen
- Fragebogenentwicklung einschl. möglicher individueller Ergänzungen
- Bereitstellung und Versand der Fragebogen und Retourkuverts
- Elektronisch vorfrankierte und adressierte Retourkuverts (wegen Anonymität direkt an die terzStiftung)

- Vorschlag für Begleitschreiben an die Teilnehmenden
- Durchführung der Erhebung
- Erfassung und Auswertung der Daten einschl. Zusatzfrageblock und der „Wichtigkeit“
- Benchmarkvergleich mit von der terzStiftung bisher in der ganzen Schweiz befragten Organisationen
- ständige Kontrolle der Rücklaufquoten und wöchentliche Mitteilung an die Institutionsleitung innerhalb der Ausfüllfrist
- Ergebnisbericht mit umfassender graphischer Auswertung
- Berichterstattung in den terzMedien und kostenfreie Präsentation auf der Plattform www.ausgezeichnete-heime.ch
- Digitales Label

**Anonymität
Datenschutz**

Die ausgefüllten Fragebogen gehen direkt an die terzStiftung zur Erfassung und Auswertung. Die Altersinstitution bzw. Spitex-organisation erhält keinen Zugang zu den ausgefüllten Original-Fragebogen. Alle Bewertungen und Bemerkungen werden ausschliesslich anonym ausgewertet. Die haptischen und Online-Fragebogen werden nach Abschluss der Auswertungen und Erstellen der Ergebnisberichte vernichtet.

Auswertungen

**Statistische
Auswertung**

Die statistische Auswertung ist einfach und verständlich. Auf unnötige statistische Darstellungen wird bewusst verzichtet. Die Ergebnisdarstellung soll als nützliches praxisbezogenes Arbeitswerkzeug verwendet werden können.

**Grafische
Aufbereitung**

Alle Ergebnisse zu den Fragen werden in Diagrammen dargestellt. Dabei werden die aktuellen Ergebnisse dem Benchmark gegenübergestellt.

Ergebnisbericht

Neben den statistischen Darstellungen wird ein detaillierter Ergebnisbericht angefertigt, der die Befragung und deren Ergebnisse für alle Fragegruppen sowohl der geschlossenen wie der offenen Fragen berücksichtigt. Dieser beinhaltet ebenfalls eine Übersicht der Ergebnisse (Summary).

**Auswertungs-
gespräch mit
QM-Tool**

Qualitätsmanagement-Tool (QM-Tool) mit Auswertungsgespräch (optional) einschl. Übergabe des sorgfältig ausgearbeiteten separaten QM-Tools mit Handlungsempfehlungen und Priorisierungen. Gegen Bezahlung kann dies auch vor Ort erfolgen.

Erläuterung zum Qualitätsmanagement-Tool mit Auswertungsgespräch:

Das jeweils von der terzStiftung erstellte QM-Tool (pro Befragten-Gruppe) entbindet die Geschäftsleitung nicht vom aufmerksamen Studium der einzelnen, detaillierten Ergebnisberichte. Das QM-Tool erspart der Geschäftsleitung jedoch die detaillierte Ausarbeitung des Handlungsbedarfs und gibt zusätzlich die Möglichkeit die zu treffenden Massnahmen direkt einzutragen.

Im Auswertungsgespräch mit der Geschäftsleitung werden die Hauptkenntnisse der Auswertungen für jede Befragten-Gruppe erörtert. In dem gesondert, sorgsam ausgearbeiteten QM-Tool gibt die terzStiftung, vor dem Hintergrund der bisherigen mehr als 500 durchgeführten Zufriedenheitsbefragungen und aus ihrer wertvollen Aussensicht eines Freundes hochwertige Handlungsempfehlungen sowie Gewichtungen / Priorisierungen.

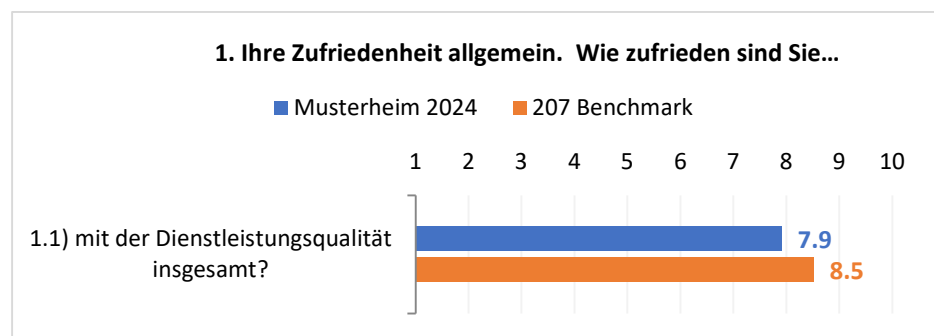
Dieses QM-Tool ist ein griffiges, vollwertiges und praxisbezogenes Führungsinstrument für die sofortige Anwendung und Umsetzung. Die Geschäftsleitung erhält dieses Führungsinstrument jeweils in digitaler Form.

Bei der konkreten Umsetzung von Massnahmen stehen wir auf Wunsch selbstverständlich sehr gerne umsetzungsstark und kompetent an Ihrer Seite.

Auswertungsformen

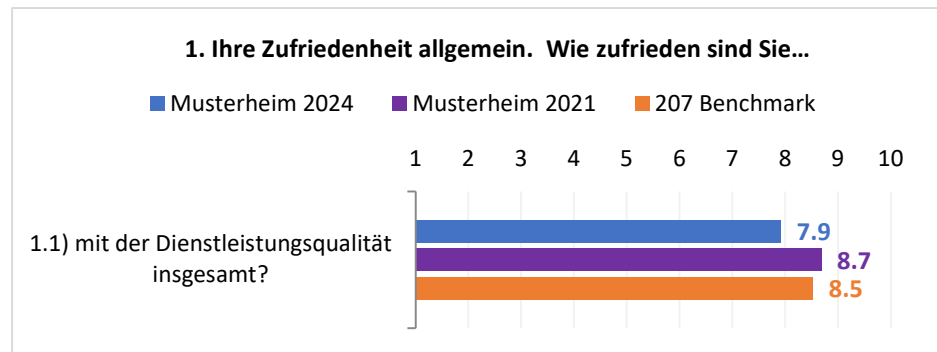
Standardauswertung

- Ergebnisse aller Fragen werden den bisherigen Befragungen der terzStiftung gegenübergestellt (Benchmark)



Wiederholungsbefragung

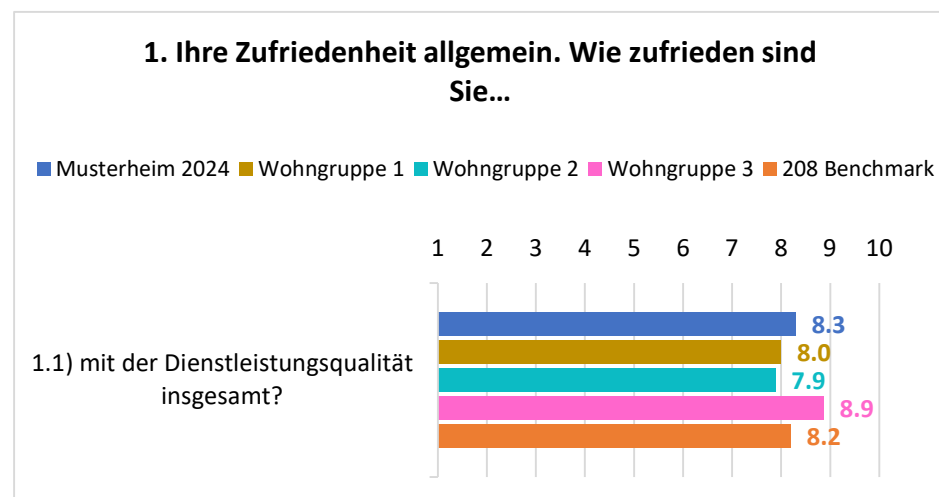
- Zusätzlich zu der Standardauswertung werden die Ergebnisse der vorherigen Befragung(en) in die grafische Darstellung und den Ergebnisbericht aufgenommen



Zusatzauswertungen

Quervergleiche

Ergänzend zur Standardauswertung können Quervergleiche innerhalb der Organisation (z.B. zwischen Standorten, einzelnen Häusern, Wohngruppen oder Arbeitsbereichen) vorgenommen werden.



Quervergleich mit anderen Organisationen

- Es besteht die Möglichkeit, die eigene gezielt mit einer oder mehreren anderen Organisation(en) zu vergleichen, wobei die Zustimmung aller Beteiligten erforderlich ist.
- Bedingung: Alle Beteiligten führen die Befragung zum gleichen Zeitpunkt durch und sind mit dem Quervergleich einverstanden.

Abschluss

Schlusspräsentationen Zum Abschluss schlagen wir eine Schlusspräsentation der Ergebnisse in der Institution vor. Diese kann entweder allen Teilnehmenden präsentiert werden oder nur einem ausgewählten Kreis. Die optionale Schlusspräsentation findet durch eine Mitarbeiterin/einen Mitarbeiter der terzStiftung vor Ort statt.

terzLabel Am Ende einer Befragung und bei erfolgreichen Ergebnissen - Gesamtdurchschnitt von mind. 7.0 Punkten sowie einer definierten Mindestbeteiligung - erfolgt die Überreichung des *terzLabels* in Form von gerahmten Urkunden.



Öffentlichkeitsarbeit

Unterstützung bei der Öffentlichkeitsarbeit

- Übergabe des terzLabels vor den Teilnehmenden
- Wir unterstützen als Interessensvertreterin das positive Image der Branche
- Support bei der Öffentlichkeitsarbeit und Social Media
- Verfassen von Pressemitteilung und Verteilung dieser an Verlage (Zusatzkosten)
- Mit unserem Onlineportal www.ausgezeichnete-heime.ch bieten wir eine zusätzliche Plattform, Ihre Auszeichnung ohne Zusatzkosten öffentlich zu kommunizieren.

Gemeinsam weiter

Ihr Partner für

- Vertiefte Sonderbefragung
- Wiederholungsbefragung
- Q-Prozess Begleitung
- Individuelle umsetzungsstarke Begleitung von Massnahmen
- Beratung – Schulung – Workshop

Ablauf- und Zeitplan

Bearbeitungs- schritte	Details	Dauer, Startzeit = H	Verantwortlich	W 1	W 2	W 3	W 4	W 5	W 6	W 7	W 8	W 9	W 10	W 11	W 12	W 13	W 14
Vorbereitungsphase nach Auftragserteilung	<ul style="list-style-type: none"> Anpassen Fragebogen durch Institutionsleitung Anpassen Begleitschreiben Ausdrucken u. Klammern der Papierfragebögen Implementierung und Freischaltung Online-Fragebogen Versand an Altersinstitution 	H + 7 Tage H + 10 Tage	<ul style="list-style-type: none"> terzStiftung/ Altersinstitution terzStiftung/ Altersinstitution terzStiftung terzStiftung 														
Beginn der Befragung	<ul style="list-style-type: none"> Dauer der Befragung in der Altersinstitution 3 Wochen Professionelle Begleitung bedürftiger Bewohnender Überprüfung des Rücklaufs und Information an Institutionsleitung / mögliche Fristverlängerung ggf. 2. Überprüfung des Rücklaufs Eintreffen der letzten ausgefüllten Fragebogen 	H + 21 Tage H + 21 Tage (H + 35 Tage) H + 35 Tage (H + 49 Tage)	<ul style="list-style-type: none"> terzStiftung/ Altersinstitution terzStiftung terzStiftung/ Altersinstitution terzStiftung/ Altersinstitution terzStiftung 														
Auswertung der Befragung	<ul style="list-style-type: none"> Erfassen der Fragebogen Auswerten der Datensätze und Erstellung von Grafiken Verfassen des Ergebnisberichts Erstellen Qualitätsmanagement -Tool (QM-Tool) für Auswertungsgespräch 	H + 49 Tage H + 59 Tage H + 69 Tage	<ul style="list-style-type: none"> terzStiftung terzStiftung terzStiftung terzStiftung 														
Auswertungsgespräch mit QM-Tool	<ul style="list-style-type: none"> mit QM-Tool inkl. Handlungsempfehlung und Priorisierung - Online (optional Vor-Ort möglich) inkl. Übergabe des umfangreichen QM-Tools (Führungswerkzeug) 		<ul style="list-style-type: none"> terzStiftung/ Altersinstitution terzStiftung 														
Schlusspräsentation in der Altersinstitution	<ul style="list-style-type: none"> Schlusspräsentation vor den Teilnehmern in der Altersinstitution mit Übergabe des ggfl. erteilten terzLabels 	Im Anschluss möglich optional	<ul style="list-style-type: none"> terzStiftung 														
Gesamt		ab 69 Tage (2,5 Monate)															