

Zufriedenheitsbefragungen

Produktbeschreibung
Stand 01.01.2026

Die Befragung durch die terzStiftung

Befragtengruppen

Wir befragen in **Altersinstitutionen**

- die Bewohnenden, auch Bewohnende mit demenzieller Erkrankung,
- ihre Angehörigen,
- die Mitarbeitenden,
- die Freiwilligen,
- die Mietenden von Alterswohnungen (mit und ohne Service/Dienstleistungen) und deren Angehörige,
- Gäste von Tages-/Nachtaufenthalten und deren Angehörige.

In **Spitex-Organisationen**

- die Klienten,
- die Angehörigen der Klienten,
- die Mitarbeitenden.

In der **Kurzzeit- und Übergangspflege** bieten wir

- für Patienten,
- für Mitarbeitende und
- für Angehörige

die Möglichkeit, das Spital oder Gesundheitszentrum zu bewerten.

In **allen Institutionen** besteht auch die Möglichkeit, dass Zuweisende einen eigenen Fragebogen ausfüllen.

Weitere **spezielle Befragungen** finden unter Führungspersonen statt. Zudem befragen wir Angehörige von ausgetretenen oder verstorbenen ehemaligen Bewohnenden. Umfragen für Gemeinden oder Blitzumfragen zur Meinungsbildung erweitern unser Befragungsportfolio um **Ihre massgeschneiderte Individualumfrage**.

terzLabel

Das *terzLabel* ist ein Gütesiegel, welches Besuchern oder Interessenten auf den ersten Blick zeigt, dass diese Altersinstitution oder jene Spitex-Organisation aus Sicht der verschiedenen Befragtengruppen ihre Zufriedenheit gewährleistet.



Kriterien

Damit die terzStiftung im Namen der jeweiligen Befragtengruppe ein Label verleihen kann, müssen ein Gesamtdurchschnitt von 7.0 oder mehr Punkten sowie eine definierte Mindestbeteiligung erreicht werden. Das *terzLabel* spornt die Verantwortlichen an, Verbesserungen vorzunehmen. Potenziellen Mitarbeitenden gibt es eine Orientierungshilfe bei Bewerbungsentscheidungen, und künftigen Bewohnenden hilft es, sich für einen Wohnort zu entscheiden.

Messsystem

Durch die Befragung werden die Stärken und Schwächen der Institution oder Organisation aus der Sicht der verschiedenen Befragtengruppen aufgezeigt. Hierfür werden die einzelnen Befragtengruppen mittels individuell angepasster Fragebogen befragt. Die Methodik der terzStiftung ist vom Institut für Demoskopie Allensbach positiv begutachtet worden.

Befragung

Die Antworten bei den einzelnen 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. Nach jedem Frageblock können die Teilnehmenden zusätzlich ergänzende Anregungen, Wünsche etc. in ein offenes Kommentarfeld eintragen.

Die Befragung basiert auf einer bewährten Methode und einer ausgewogenen Verteilung von geschlossenen, Multiplen Choice- 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 /
Spezifische Fragen*

Die Institution hat die Möglichkeit, pro Befragtengruppe 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 zuvor mindestens 5 gleichartige Umfragen gelaufen sein. Dies erlaubt eine sehr gute Einschätzung und Einordnung der eigenen Ergebnisse.

Vorbereitung 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.

*Befragung von
Demenzpatienten*

Wir bieten von 2026 an die Befragung von Demenzerkrankten in Altersinstitutionen an (auch in gesonderten Demenzabteilungen). Die Befragung wurde von der terzStiftung entwickelt und ermöglicht es, auch die Zufriedenheit von an Demenz erkrankten Personen zu ermitteln.

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

*Professionelle
Begleitung*

Für Bewohnende, die wegen milder kognitiver Einschränkungen den Fragebogen nicht mehr selbständig ausfüllen können, bieten wir bereits seit Jahren 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 Spitex-Klienten und Mietern von Alterswohnungen ist auf Wunsch möglich.

Vorgehen

Wir beziehen die Altersinstitutionen/Spitex bei der Anpassung der Fragebogen an die jeweiligen Gegebenheiten ein (Bezeichnungen, Essen im «Stübli» oder im «Restaurant» usw.)

Wir optimieren unsere Fragebogen regelmässig. Unsere jahrelang bewährten Fragebogen können auf den jeweiligen Kunden angepasst werden. Wir empfehlen den Auftraggebern dringend, jeweils die

aktuelle Version unseres Fragebogens zu verwenden, ohne die Einzelfragen zu verändern. Die von uns vorgenommenen Änderungen sind keineswegs willkürlich, sondern sie sind Resultate unserer Erfahrungen bei Befragungen. Dabei gibt es Präzisierungen, die nichts am Benchmark verändern – weil auch die neue Formulierung mit den zuvor gestellten Fragen vergleichbar bleibt. Ausserdem gibt es neu eingefügte Fragen und solche, auf die wir verzichten, weil sie sich nicht bewährt haben. In diesen Fällen macht es keinen Sinn, auf der alten Version zu beharren. Zu den Möglichkeiten, institutionsspezifische Fragen einzubauen, siehe weiter oben «Individuelle Anpassungen».

Ablauf

- Festlegung der Befragungsform (in Papierform und/oder Online)
- Versand der haptischen Blanko-Fragebogen inkl. elektronisch vorfrankierter Rückantwortkuverts (wg. Anonymität adressiert direkt an die terzStiftung) zwecks Verteilung an die Teilnehmenden
- Verteilung/Versand der Blanko-Fragebogen an die Teilnehmenden durch den Auftraggeber (wg. 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 auf Papier oder 100 Teilnehmende bei online-Befragungen
- Fragebogenentwicklung einschl. möglicher individueller Ergänzungen
- Bereitstellung und Versand der Fragebogen und Retourkuverts
- Elektronisch vorfrankierte und adressierte Retourkuverts
- 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 und schriftlicher Auswertung
- Digitales Label bei Erfüllung der Kriterien

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 der Fragengruppen und der Einzelfragen 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). Die wertvollen Kommentare der Teilnehmenden werden in anonymisierter Form im Wortlaut wiedergegeben.

QM-Tool inklusive Auswertungs- gespräch

Qualitätsmanagement-Tool (QM-Tool) mit Online-Auswertungsgespräch (optional) einschl. Übergabe des sorgfältig ausgearbeiteten separaten QM-Tools mit Handlungsempfehlungen und Priorisierungen. Gegen Kostenerstattung kann dies auch in der Institution erfolgen.

Erläuterung zum Qualitätsmanagement-Tool mit Auswertungsgespräch:

Das auf Wunsch jeweils von der terzStiftung erstellte QM-Tool (pro Befragtengruppe) entbindet die Geschäftsleitung nicht vom aufmerksamen Studium der einzelnen, detaillierten Ergebnisberichte. Das QM-Tool erspart der Geschäftsleitung jedoch die detaillierte Ausarbeitung des Handlungsbedarfs und der Festlegung der zu treffenden Massnahmen.

Im Auswertungsgespräch mit der Geschäftsleitung, Kader etc. werden die Hauptkenntnisse der Auswertungen für jede Befragtengruppe erörtert. Im gesondert, sorgsam ausgearbeiteten QM-Tool gibt die terzStiftung, vor dem Hintergrund der bisherigen mehr als 800 durchgeführten Zufriedenheitsbefragungen und aus ihrer wertvollen «Aussensicht eines Freundes» hochwertige Handlungsempfehlungen sowie Gewichtung/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.

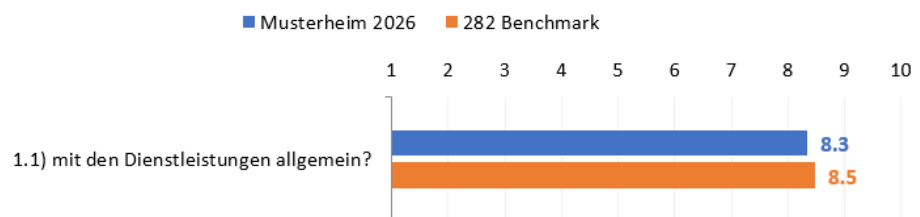
Bei der konkreten Umsetzung von Massnahmen stehen wir auf Wunsch selbstverständlich sehr gerne umsetzungsstark und kompetent an Ihrer Seite.

Auswertungs-
formen

Standardauswertung

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

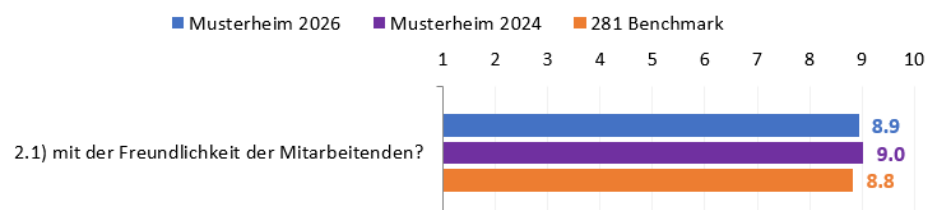
1. Ihre Zufriedenheit allgemein. Wie zufrieden sind Sie...



Wiederholungsbefragung

- Zusätzlich zur Standardauswertung werden auf Wunsch die Ergebnisse einer vorangegangenen Befragung, die nicht länger als drei Jahre zurückliegen sollte, in die grafische Darstellung und den schriftlichen Ergebnisbericht aufgenommen.

2. Ihre Zufriedenheit mit den Mitarbeitenden.
Wie zufrieden sind Sie...

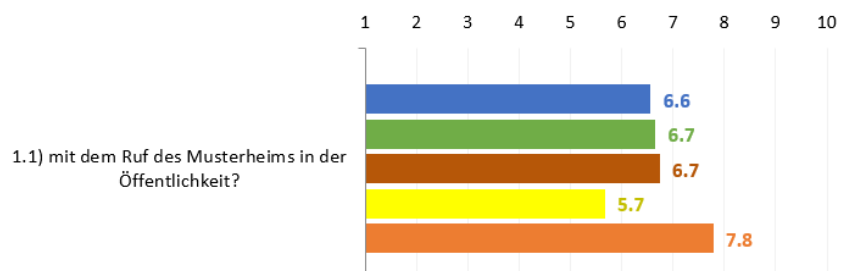


Zusatzauswertungen Quervergleiche

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

1. Ihre Zufriedenheit allgemein. Wie zufrieden sind Sie...

■ Musterheim 2026 ■ Pflege ■ Interne Dienste ■ Stabstellen / Geschäftsführung ■ 198 Benchmark



Quervergleich mit anderen Organisationen

- Es besteht die Möglichkeit, die eigene gezielt mit einer oder mehreren anderen Institution(en) zu vergleichen.
Bedingung: Alle Beteiligten führen die Befragung zum selben Zeitpunkt mit gleichlautenden Fragen durch und sind mit dem Quervergleich einverstanden.

Abschluss

Schlusspräsentationen Zum Abschluss empfehlen wir eine Schlusspräsentation der Ergebnisse in der Institution durch die terzStiftung. Dies erfolgt für jede Befragtengruppe separat und kann entweder allen Teilnehmenden präsentiert werden oder nur einem ausgewählten Kreis. Die optionale Schlusspräsentation findet durch eine Mitarbeiterin/einen Mitarbeiter der terzStiftung in der Institution statt. Damit drückt die Geschäftsleitung ihre Wertschätzung des Einsatzes der Befragtengruppe aus. Es besteht aber auch die Möglichkeit, dass die terzStiftung eine Präsentation ausarbeitet, welche ein(e) Vertreter(in) der Institution präsentiert.

Urkunden

Am Ende einer Befragung und bei erfolgreichen Ergebnissen 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 deren Verteilung an Verlage (Zusatzkosten)

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