

Auswertung der Feedbacks

2016

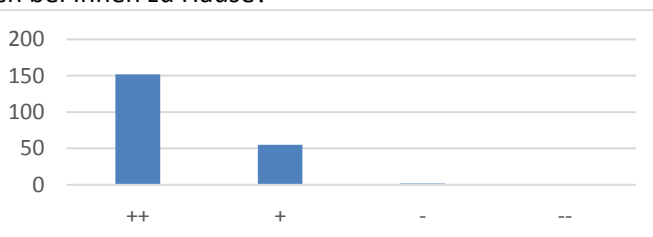
Seit anfangs 2016 haben unsere Klientinnen und Klienten, deren Angehörige sowie weitere Spitex-Partner die Möglichkeit, uns mittels eines neu kreierten Feedbackbogens eine Rückmeldung zukommen zu lassen. Nachfolgende Tabellen zeigen das Resultat dieser Rückmeldungen.

Gesamthaft haben wir während des letzten Jahres 176 Bogen retour erhalten und auswerten können. 147 Bogen erhielten wir von unseren Klientinnen und Klienten und 29 Bogen von Angehörigen. Der Fragebogen enthält 14 Fragen zu den Themenbereichen, Leistungserbringung, Einsatzplanung, Mitarbeitenden und Administration.

Bewertungskriterien: ++ sehr gut + gut - schlecht -- sehr schlecht

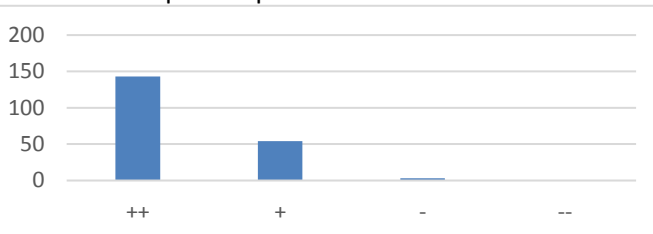
Wie zufrieden sind / waren Sie mit den Leistungen bei Ihnen zu Hause?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|---|----|
| Pflege | 120 | 40 | 2 | 0 |
| Psychiatrie | 5 | 2 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 26 | 12 | 0 | 0 |
| Andere | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Gesamt | 152 | 55 | 2 | 0 |



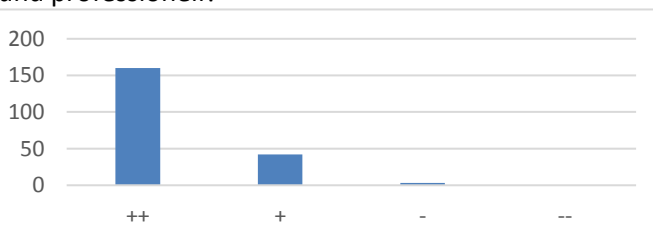
Wird / Wurde durch die Unterstützung der Spitex Ihre Lebensqualität positiv beeinflusst?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|---|----|
| Pflege | 112 | 39 | 3 | 0 |
| Psychiatrie | 3 | 4 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 27 | 11 | 0 | 0 |
| Andere | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Gesamt | 143 | 54 | 3 | 0 |



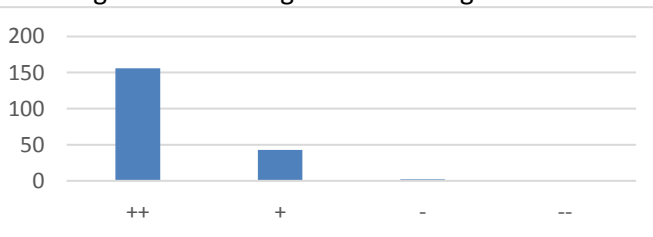
Beurteilen Sie unsere Leistungen als kompetent und professionell?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|---|----|
| Pflege | 125 | 32 | 3 | 0 |
| Psychiatrie | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 29 | 8 | 0 | 0 |
| Andere | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Gesamt | 160 | 42 | 3 | 0 |



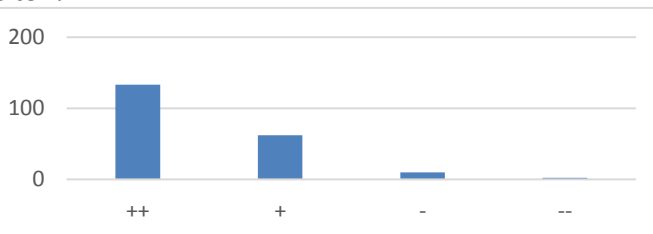
Werden / Wurden Ihre persönlichen Wünsche und Anliegen bei der Pflege berücksichtigt?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|---|----|
| Pflege | 125 | 30 | 2 | 0 |
| Psychiatrie | 4 | 3 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 26 | 9 | 0 | 0 |
| Andere | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Gesamt | 156 | 43 | 2 | 0 |



Sind / Waren Sie zufrieden mit unseren Einsatzzeiten?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|----|----|
| Pflege | 103 | 49 | 7 | 2 |
| Psychiatrie | 5 | 1 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 25 | 10 | 3 | 0 |
| Andere | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Gesamt | 133 | 62 | 10 | 2 |

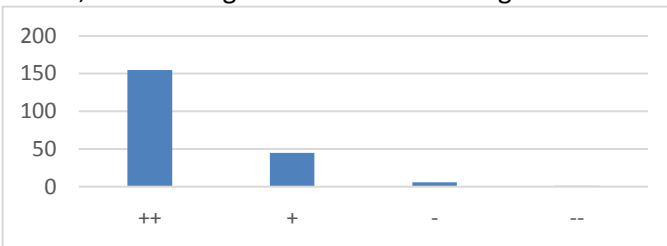


Auswertung der Feedbacks

2016

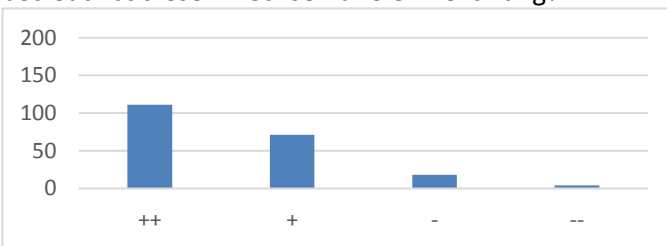
Haben / Hatten unsere Mitarbeitenden genügend Zeit, die Leistungen bei Ihnen zu erbringen?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|---|----|
| Pflege | 121 | 34 | 4 | 1 |
| Psychiatrie | 5 | 2 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 27 | 9 | 2 | 0 |
| Andere | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Gesamt | 155 | 45 | 6 | 1 |



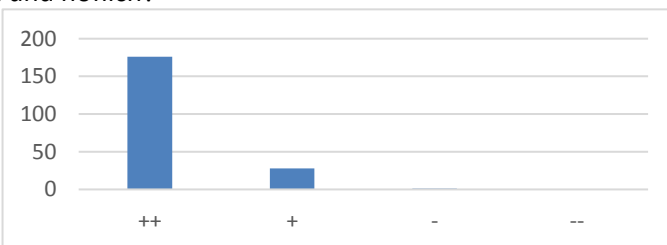
Sie werden von verschiedenen Mitarbeitenden betreut. Ist dieser Wechsel für Sie in Ordnung?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|----|----|
| Pflege | 86 | 57 | 13 | 3 |
| Psychiatrie | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Hauswirtschaft | 21 | 11 | 4 | 1 |
| Andere | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Gesamt | 111 | 71 | 18 | 4 |



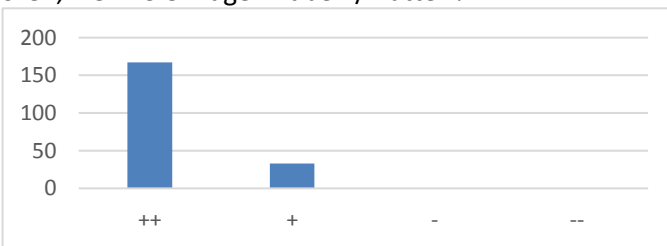
Sind / Waren unsere Mitarbeitenden hilfsbereit und höflich?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|---|----|
| Pflege | 136 | 21 | 1 | 0 |
| Psychiatrie | 4 | 3 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 34 | 4 | 0 | 0 |
| Andere | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Gesamt | 176 | 28 | 1 | 0 |



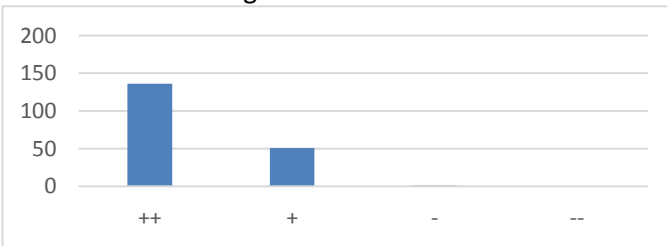
Nehmen sich unsere Mitarbeitenden Zeit zuzuhören, wenn Sie Fragen haben / hatten?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|---|----|
| Pflege | 124 | 29 | 0 | 0 |
| Psychiatrie | 6 | 1 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 35 | 3 | 0 | 0 |
| Andere | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Gesamt | 167 | 33 | 0 | 0 |



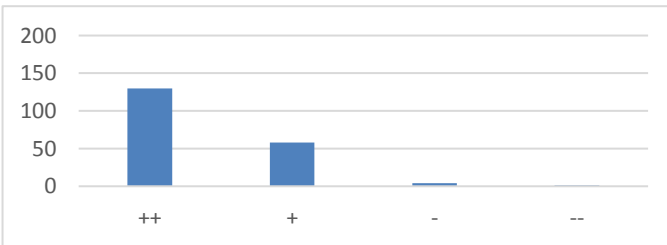
Erklären / Erklärten Ihnen unsere Mitarbeitenden die einzelnen Pflege- bzw. Arbeitsschritte?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|---|----|
| Pflege | 105 | 38 | 1 | 0 |
| Psychiatrie | 4 | 3 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 25 | 10 | 0 | 0 |
| Andere | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Gesamt | 136 | 51 | 1 | 0 |



Wie beurteilen Sie die Erreichbarkeit der Spitex Suhrental PLUS?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|---|----|
| Pflege | 104 | 42 | 3 | 1 |
| Psychiatrie | 1 | 4 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 23 | 12 | 1 | 0 |
| Andere | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Gesamt | 130 | 58 | 4 | 1 |

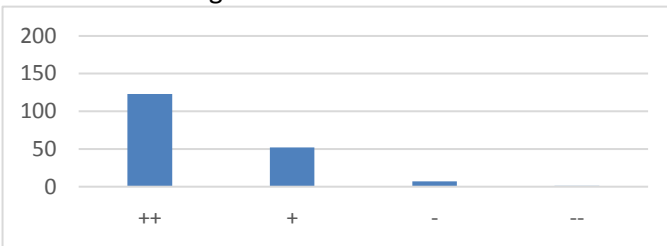


Auswertung der Feedbacks

2016

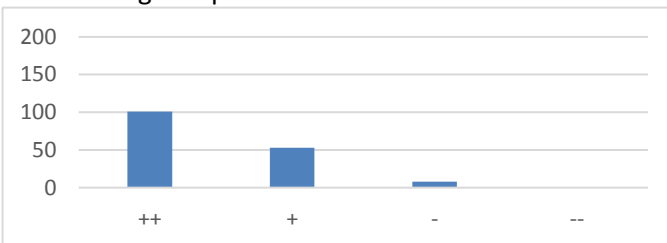
Wurden Sie vor Vertragsabschluss genügend über unsere Leistungen und AGBs informiert?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|---|----|
| Pflege | 94 | 41 | 5 | 1 |
| Psychiatrie | 4 | 2 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 24 | 9 | 2 | 0 |
| Andere | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Gesamt | 123 | 52 | 7 | 1 |



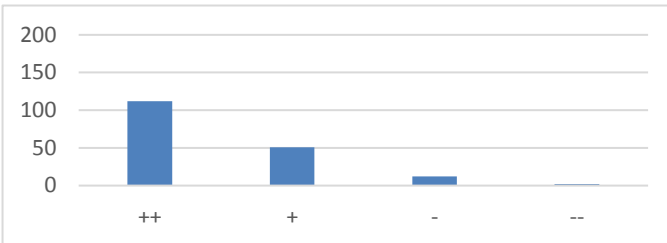
Werden / Wurden Sie von der Administration / Buchhaltung kompetent beraten?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|---|----|
| Pflege | 79 | 41 | 6 | 0 |
| Psychiatrie | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 17 | 11 | 2 | 0 |
| Andere | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Gesamt | 101 | 53 | 8 | 0 |



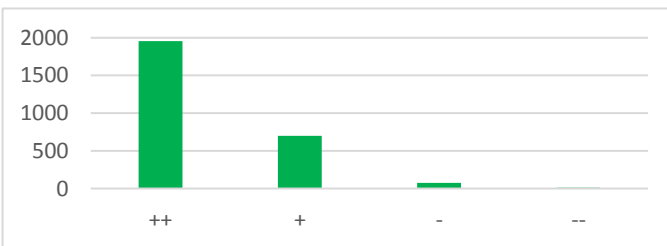
Ist für Sie unsere Rechnungsstellung transparent und nachvollziehbar?

| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|-----|----|----|----|
| Pflege | 86 | 38 | 10 | 2 |
| Psychiatrie | 5 | 1 | 0 | 0 |
| Hauswirtschaft | 19 | 12 | 2 | 0 |
| Andere | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Gesamt | 112 | 51 | 12 | 2 |

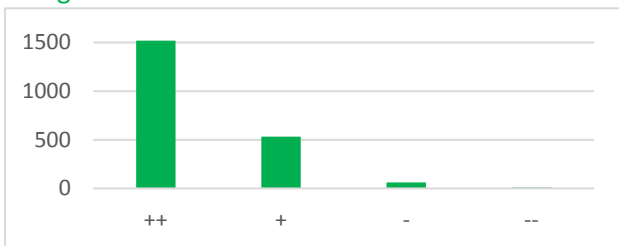


Gesamtauswertung

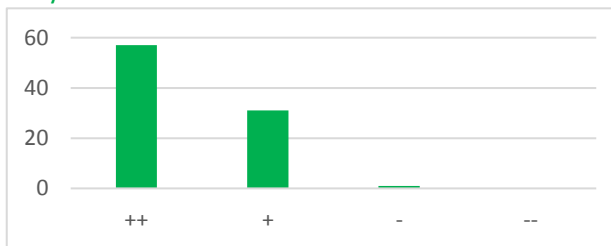
| Bereiche | ++ | + | - | -- |
|----------------|------|-----|----|----|
| Pflege | 1520 | 531 | 60 | 10 |
| Psychiatrie | 57 | 31 | 1 | 0 |
| Hauswirtschaft | 358 | 131 | 16 | 1 |
| Andere | 20 | 5 | 0 | 0 |
| Gesamt | 1955 | 698 | 77 | 11 |



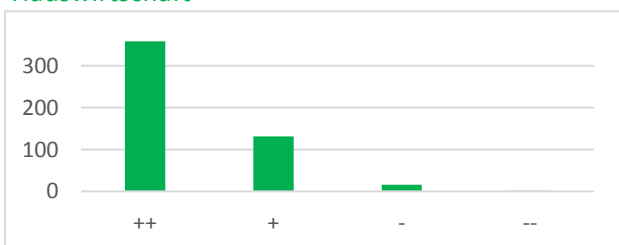
Pflege



Psychiatrie



Hauswirtschaft



Andere

