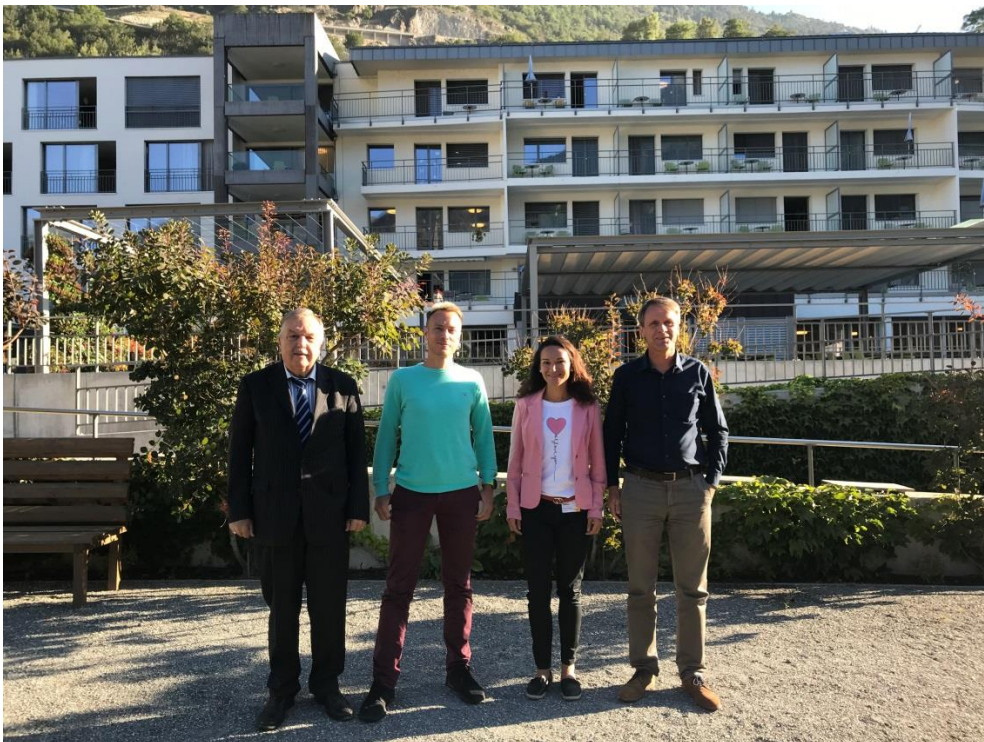


Markant hohe Zufriedenheitswerte

Die HES-SO Wallis wurde vom Haus der Generationen St. Anna mit der Durchführung einer Zufriedenheitsumfrage bei Bewohnern, Angehörigen und Kita-Eltern beauftragt. Die Beteiligung an der Umfrage war sowohl im Bereich des Altersheims als auch im Bereich der Kita sehr hoch. Die Ergebnisse der beiden Umfragen sind äusserst positiv, mit Zufriedenheitswerten von über 90%.

Der Vorstand des Hauses der Generationen St. Anna (HdG) in Steg hat eine Arbeitsgruppe bestehend aus Mitgliedern des Vorstandes, der Direktion und der Bereichsleitungen damit beauftragt, im Rahmen der Qualitätssicherung und einer kontinuierlichen Weiterentwicklung, eine Zufriedenheitsabklärung bei den Bewohnern, deren Angehörigen und den Kita-Eltern durchführen zu lassen. Dabei war es dem Vorstand wichtig, dass die Umfrage von einer unabhängigen Fachinstanz und unter der Wahrung der Anonymität der Befragten durchgeführt wird. Nach der Prüfung verschiedener Anbieter wurde das Mandat zur Durchführung der Umfrage der Hochschule für angewandte Wissenschaften Wallis (HES-SO) erteilt.

Die Umfragen wurden unter der Projektleitung von FH-Prof. Patrick Kuonen (HES-SO) und Frau Michaela Schnyder (HdG), im Mai 2019 von Studenten der HES-SO durchgeführt. Im Bereich der Kita wurden die Fragebögen den Eltern der Kita-Kinder per Post zugestellt. Die von den Kita-Eltern ausgefüllten Fragebögen wurden direkt von den Eltern an die HES-SO zurückgesendet und dort ausgewertet.



Von links nach rechts: Walter Schnyder, Vorstandpräsident, Patrick Kuonen, Projektleiter HES-SO, Michaela Schnyder Projektleiterin (HdG), Martin Kalbermatter, Direktor

Grosse Beteiligung mit hohen Zufriedenheitswerten

Die hohe Beteiligung an den Interviews seitens der Bewohner und der Angehörigen von 52% zeigt das grosse Interesse an der Zufriedenheitsabklärung. Ausgehend von 58 Langzeitpflegebetten konnten 30 Befragungen durchgeführt werden.

Auch bei der Kita war die Rücklaufquote mit 70 % ausserordentlich hoch.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Ergebnisse der Umfrage äusserst positiv ausgefallen sind, mit mit sehr vielen Zufriedenheitswerten von über 90%, sogar 100%. Verbesserungspotential besteht immer. Diesbezügliche Massnahmen sollen im Jahr 2020 umgesetzt werden.

Rollenspiele und *Fachaustausch* zur Qualitätssicherung

Die Studierenden der HES-SO wurden ins Haus der Generationen eingeladen. So konnten sie sich vor den Befragungen ein Bild über das Leben im Altersheim machen. Um die Professionalität sicherzustellen und um sich das nötige Fach- und Hintergrundwissen anzueignen, tauschten sich die Studierenden mit den Kadern des HdG aus und übten anhand von Workshops und Rollenspielen die Interviewsituation.

Alle Workshops wurden vom Projektleiter der HES-SO geleitet. Durch dieses Vorgehen wurden folgende Qualitätsmerkmale sichergestellt:

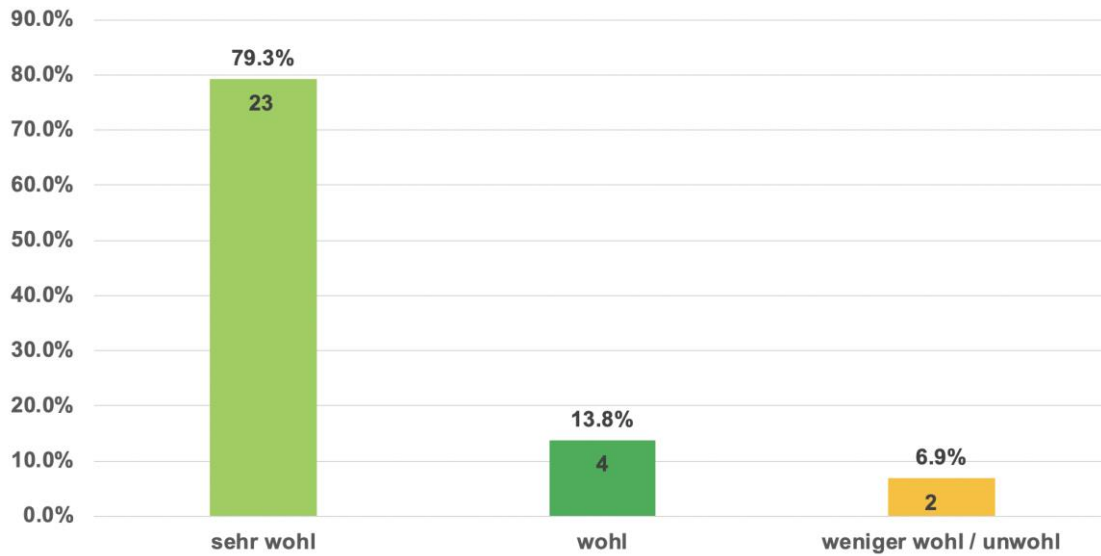
- Die Fragen werden von allen Interviewern in derselben Art und Weise gestellt.
- Alle Fragen werden von allen Interviewern verstanden.
- Die Fragen können rasch, präzise und verständlich erklärt werden.
- Sicherstellung des Auftretens gegenüber den Bewohnern.

Fühlen sich die Bewohner/In und die Kinder im Haus der Generationen wohl?

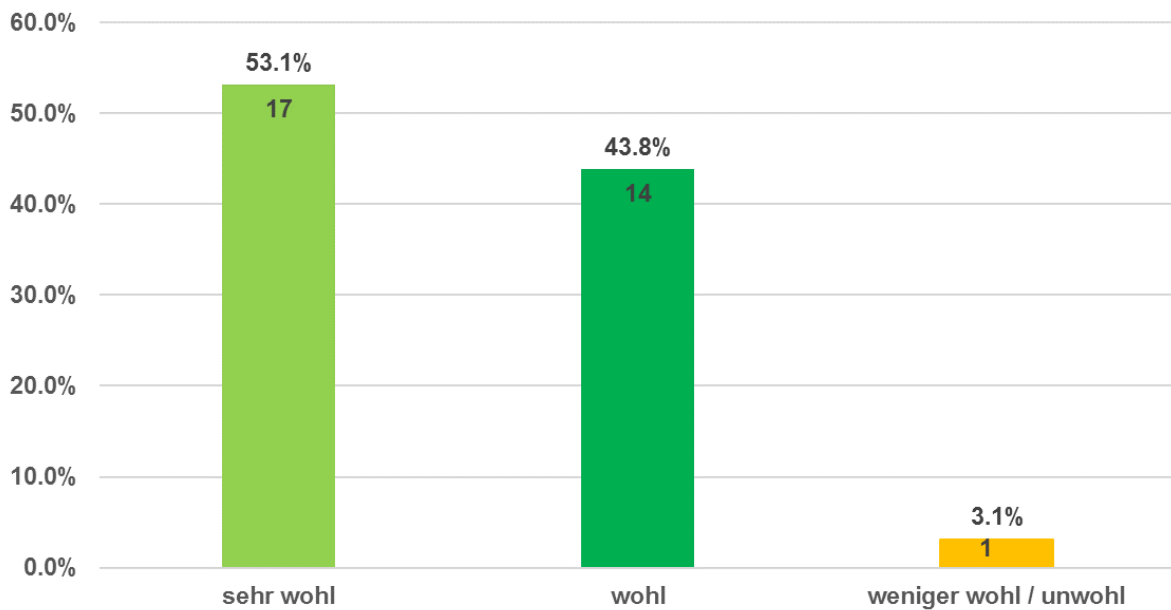
In 57 Grafiken wurden die Beurteilungen der Bewohner und deren Referenzperson (in der Regel ein Familienmitglied) sowie die Beurteilungen der Kita-Eltern abgebildet.

Nachfolgend geben wir die beiden Grafiken wieder, die über das Wohlbefinden im Haus der Generationen St. Anna informieren.

Grafik Alters- und Pflgeheim



Grafik Kita



Mit der Unterstützung der HES-SO konnte die für uns wichtige Umfrage professionell und unabhängig durchgeführt werden. Die guten Ergebnisse bestärken uns in unserem Arbeitsalltag und motivieren uns, auch weiterhin für die Kinder und die betagten Menschen, die uns anvertraut sind, unser Bestes zu geben.