

Qualitätsmanagement

Kundenzufriedenheit: Befragung 2023

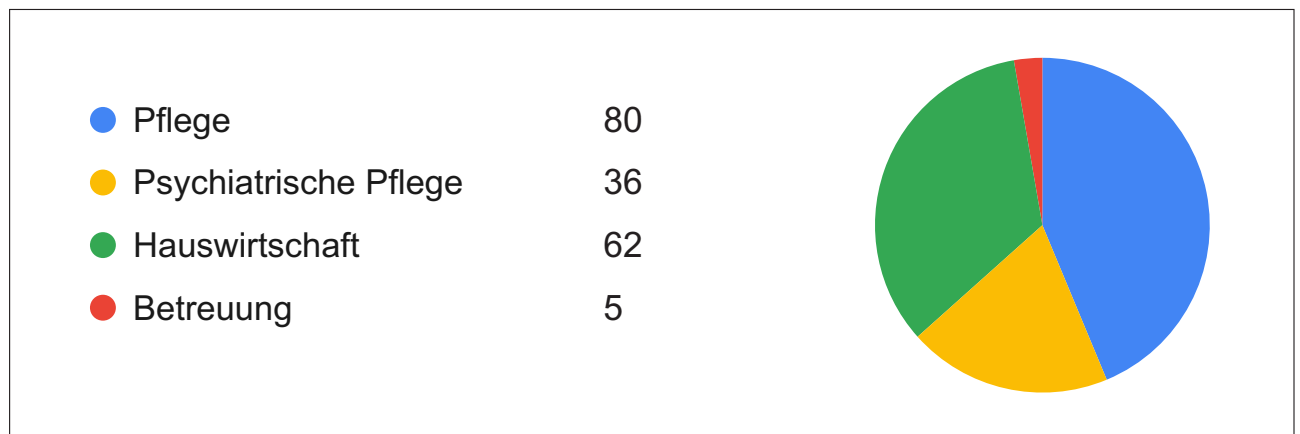
Im Frühling 2023 hat eine Befragung zur Kundenzufriedenheit bei unseren Klientinnen und Klienten stattgefunden. Es wurden 550 Fragebögen verschickt, um die Sicht der Kunden auf unsere Arbeit in der Pflege, Hauswirtschaft und/oder Betreuung kennenzulernen. Die Umfrage konnte – anonym oder mit Namensnennung – anhand eines Fragebogens in Papierform oder online via Website oder mittels QR-Code ausgefüllt werden. Insgesamt gingen 171 Antworten ein. Davon 15 (9%) elektronisch und 156 (91%) in Papierform.

Die Fragen reichten von der Erreichbarkeit der Spitex über das Dienstleistungsangebot, die Abklärung, Beratung und Anleitung, Pünktlichkeit und Arbeitsqualität, das Vertrauen in die Mitarbeitenden und die Auswirkung der Spitex-Einsätze bis hin zur Verständlichkeit der Spitex-Rechnung.

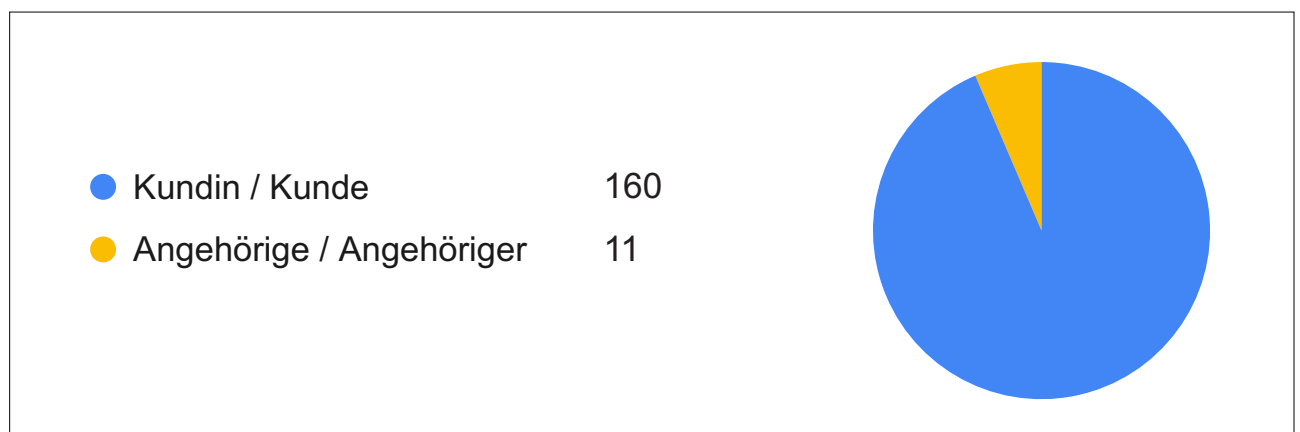
Mit einer sehr guten Rücklaufquote von über 30% sind die Ergebnisse aussagekräftig und helfen, die Qualität der Spitex-Dienstleistungen weiterzuentwickeln und zu verbessern.

Ergebnisse detailliert

Art des Einsatzes (Mehrfachnennungen waren möglich)

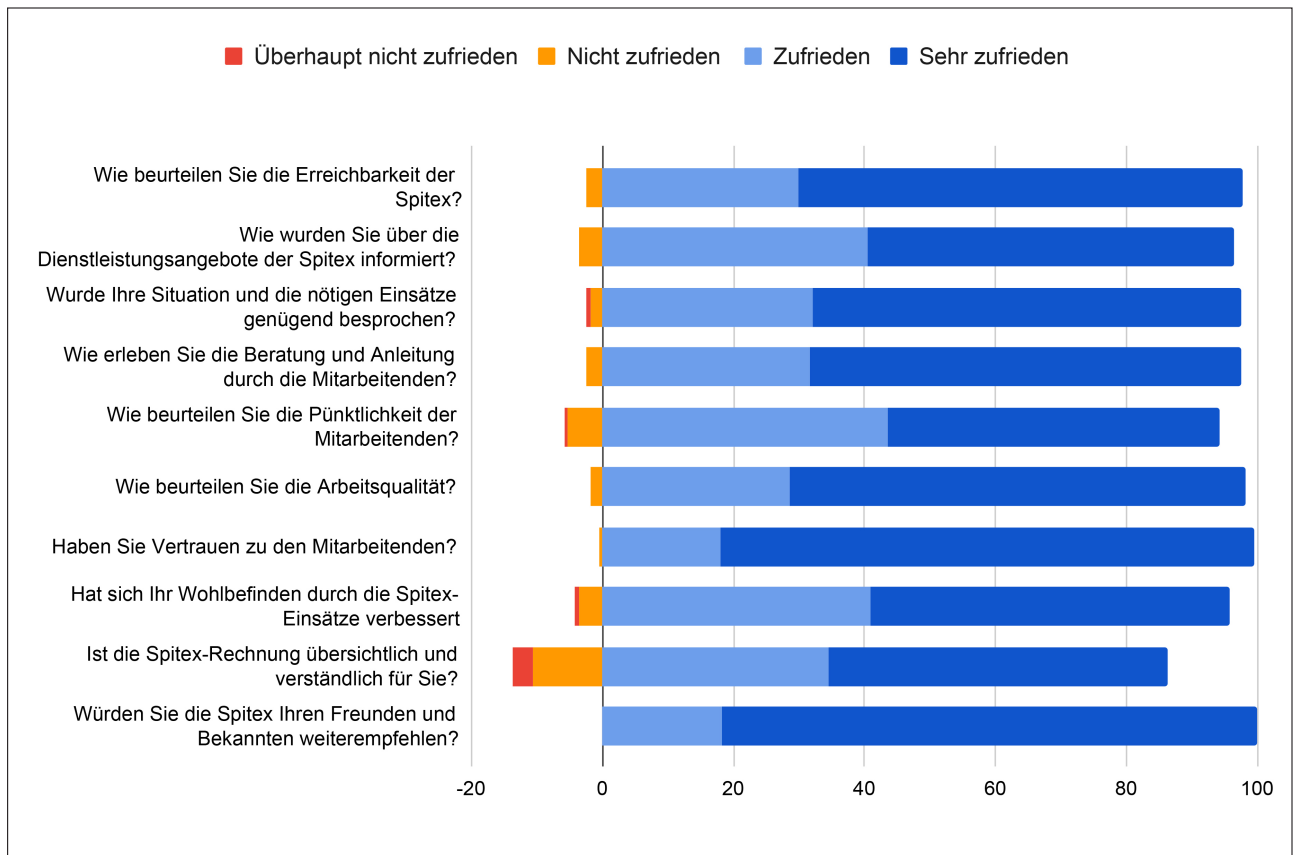


Befragungsteilnehmer/-in



Fortsetzung auf Seite 2

Zufriedenheit



Die Zufriedenheit wurde insgesamt sehr gut beurteilt mit über 90% «sehr zufrieden» und «zufrieden».

100% der Antwortenden würden die Spitex weiterempfehlen! Die Frage mit der schlechtesten Bewertung enthält noch 87% «sehr zufrieden» oder «zufrieden».

Weniger gut wird die Lesbarkeit der Rechnung bewertet. Wir haben zur Rechnung eine «Lesehilfe» erstellt, die wir nun breiter streuen werden.

Wir bedanken uns bei allen Teilnehmenden herzlich für die Mitwirkung.