

Kundenzufriedenheit: Befragung 2025

Spitex Heitersberg

Dok. Art: Zusammenfassung	Version: 0001	Erstellt am: 19.05.2025
Autor: Claudia Wippl		Aktualisiert am:
Fachverantwortliche/r: Pflegeentwicklung		

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Resultate	3
2.1	Art des Einsatzes	3
2.2	Befragungsteilnehmer/-innen.....	4
2.3	Zufriedenheit	4
2.4	Zusatzfrage zur Pünktlichkeit.....	5
2.5	Zusatzfragen zu Dienstleistungen	6
2.6	Lob / Beschwerden / Kritik /Anregungen	6
2.7	Kontaktaufnahme	7

Vorbemerkung: Abkürzungen sind im Text bei der ersten Erwähnung ausgeschrieben.

1 Einleitung

Die Kundenzufriedenheitsbefragung 2025 fand vom 14.04.25 bis 11.05.25 statt. 500 Klientinnen und Klienten haben den Fragebogen erhalten.

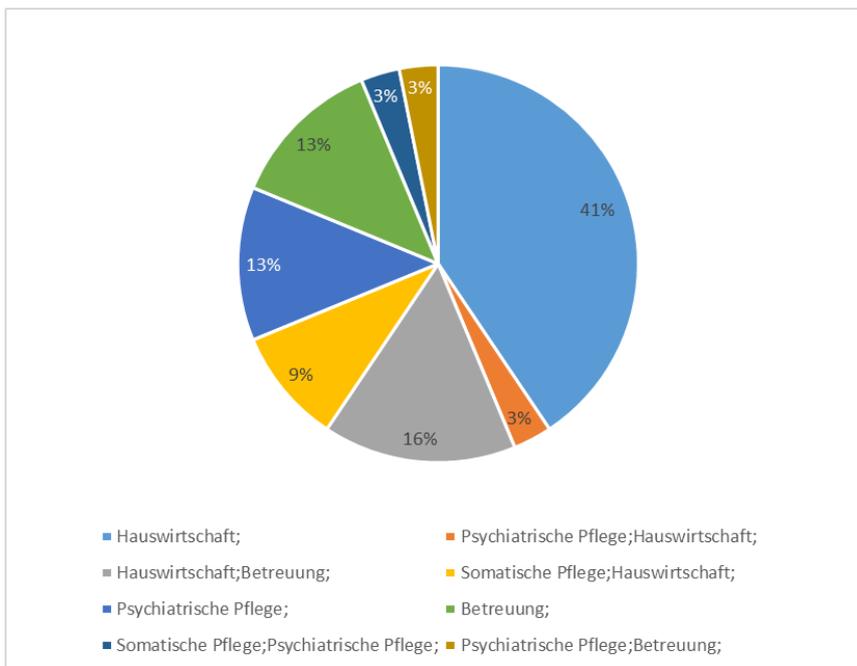
48 (10 %) auswertbare Feedbacks gingen ein. 36 Fragebögen wurden schriftlich ausgefüllt (75 %), 12 elektronisch (25 %).

Feststellungen

- ⇒ Im Jahr 2024 war die Rücklaufquote mit 42 % deutlich höher. Gleichzeitig war die Anzahl der elektronischen ausgefüllten Formulare mit 9 % anteilmässig tiefer.
- ⇒ In diesem Jahr hat Spitex Heitersberg auf den Versand von vorfrankierten Rückantwortcouverts verzichtet, dies hat wohl eine Verschlechterung des Rücklaufs bewirkt.

2 Resultate

2.1 Art des Einsatzes



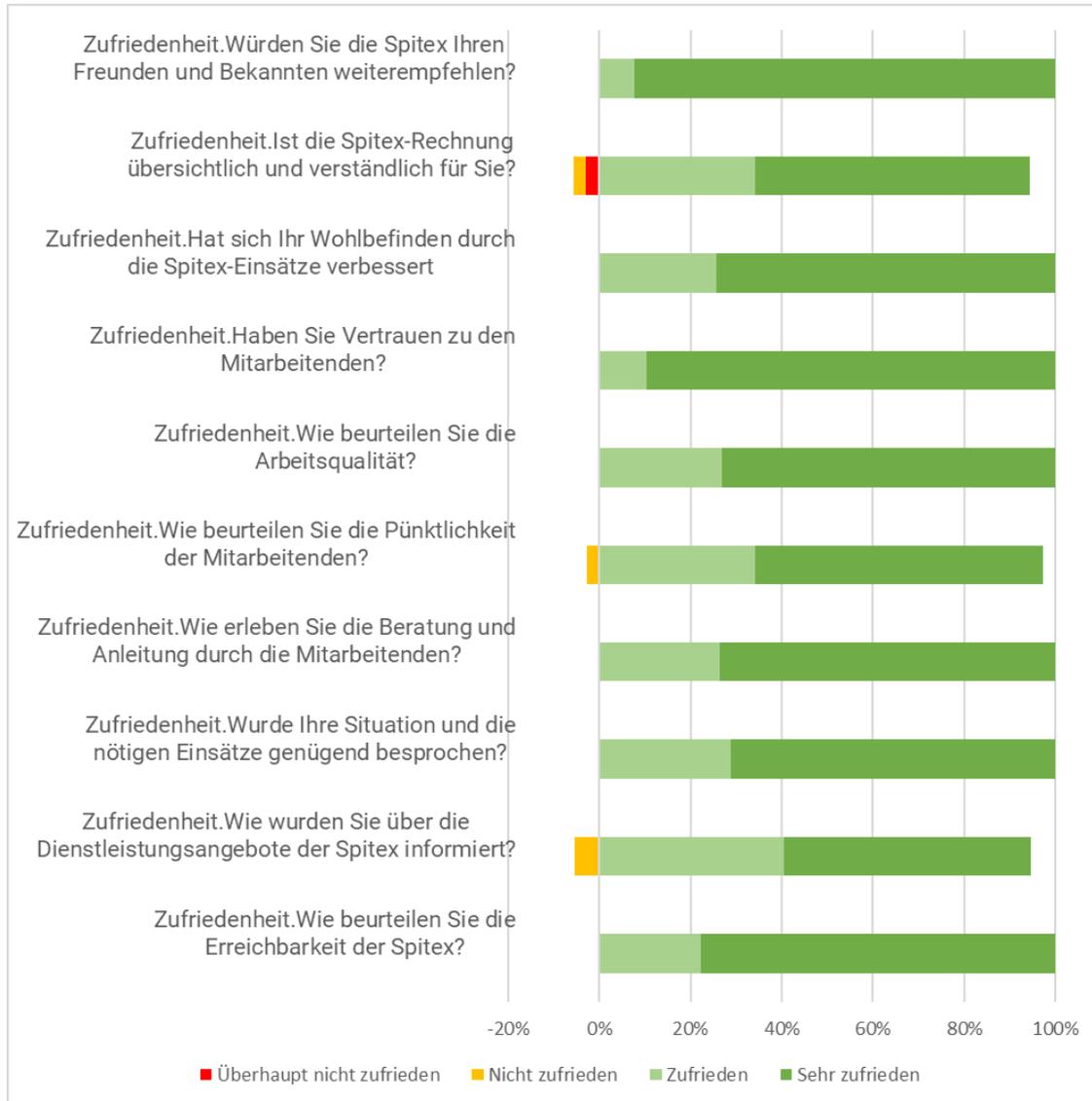
Feststellungen

- ⇒ Der Anteil Kundinnen und Kunden der Spitex Heitersberg, die gleichzeitig Leistungen aus verschiedenen Bereichen beziehen, steigt seit Jahren stetig an. Der Anteil liegt aktuell bezogen auf alle Kundinnen und Kunden, die einen Fragebogen (100 %) erhalten haben, bei 30 %. Die verschickten Fragebögen gingen an Klienten, die zu 43% primär Leistungen der Hauswirtschaft und Betreuung beziehen, und zu je 28 % an Personen, die primär Leistungen der Somatik bzw. der psychiatrischen Pflege beziehen.
- ⇒ An der Befragung teilgenommen haben überwiegend Kundinnen und Kunden, die Leistungen aus dem Bereich Hauswirtschaft und Betreuung (insgesamt 70 %) beziehen. Die restlichen Teilnehmenden nutzen etwa zu gleichen Teilen die Angebote der somatischen und psychiatrischen Pflege, in den meisten Fällen ebenfalls gemeinsam mit Angeboten der Hauswirtschaft.

2.2 Befragungsteilnehmer/-innen

Bei den Personen, die an der Umfrage teilgenommen haben (48), handelt es sich bei fünf Personen um Angehörige, bei 43 um Kundinnen und Kunden der Spitex Heitersberg. Dieses Verhältnis ist mit Blick auf die Befragung des Vorjahres mit ca. 10% beinahe gleich geblieben.

2.3 Zufriedenheit

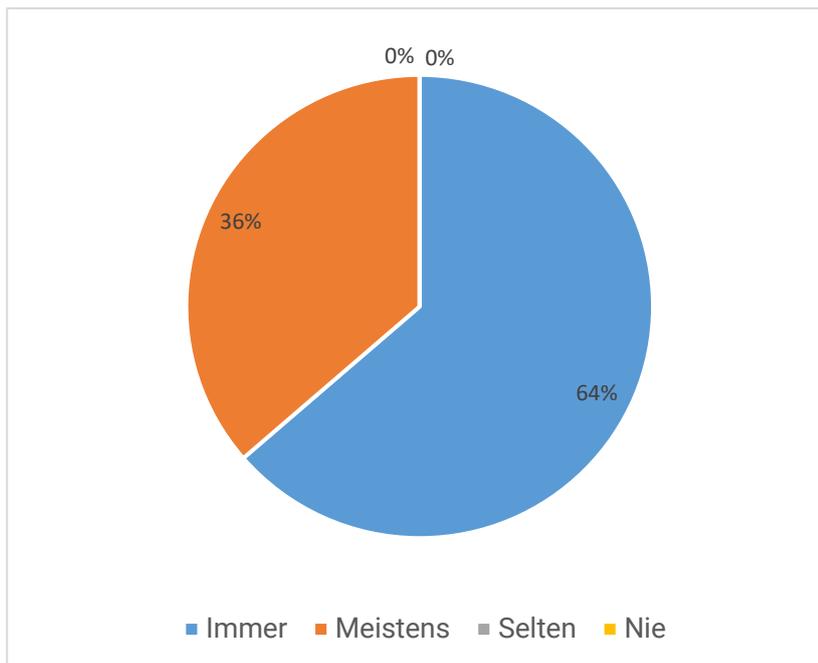


Feststellungen

- ⇒ Insgesamt 98 % der befragten Kundinnen und Kunden äusserten sich zufrieden bis sehr zufrieden.
- ⇒ Weiterhin schneidet Übersichtlichkeit und Verständlichkeit der gestellten Rechnungen schlecht ab. Trotz umfangreicher Klärungsversuche mit dem Systemanbieter von Perigon konnte bis heute keine zufriedenstellende Lösung gefunden werden.

2.4 Zusatzfrage zur Pünktlichkeit

«Treffen unsere Mitarbeitenden im vereinbarten Zeitraum bei Ihnen ein?»



Antworten zu Pünktlichkeit (Mehrfachnennungen wurden sinngemäss zusammengefasst)

- Sehr gut. Sie melden sich, wenn sie später kommen
- Die Mitarbeitenden der Spitex sind meist sehr pünktlich
- In jeder Beziehung sehr zufrieden
- Gut so
- Vereinbarte Zeit: Mittwoch 08:00 bis 09:30, erscheinen zwischen 07:40-08:20
- Kein Probleme, immer zeitlich im Einsatz.
- Die Hauswirtschaft ist immer pünktlich. Bei der psychiatrischen verstehe ich, wenn es Verschiebungen gibt
- Bei Zeitknappheit werde ich informiert
- Hängt vom Verkehr ab
- Die zwei Stunden sind zu gross, es ist schwierig, aber hier gibt es noch Luft nach oben, gross zu grossgross, mit der Besuchszeit hat es noch Luft nach oben
- Ist nicht immer möglich
- Sie bleiben auch oft bei meinem Einsatz länger
- Alle Mitarbeiter waren immer pünktlich
- Bin zufrieden

Feststellungen

- ⇒ Im Bereich Pünktlichkeit gibt es statistisch eine markante Verbesserung zum Vorjahr, wobei zu vermuten ist, dass die Art der Stichprobe (vorwiegend Kundinnen und Kunden der Hauswirtschaft) eine gewisse Verzerrung der Ergebnisse bewirkt.
- ⇒ 100 % der Antworten zu Pünktlichkeit wurden mit immer oder meistens beantwortet.
- ⇒ Die Kundinnen und Kunden äussern Zufriedenheit und Verständnis.

2.5 Zusatzfragen zu Dienstleistungen

«Welche Angebote fehlen Ihnen in der Wohngemeinde für ein selbstbestimmtes Wohnen zu Hause?» und «Welche zusätzlichen Dienstleistungen wünschen Sie sich beim Angebot der Spitex Heitersberg?»

Antworten (Mehrfachnennungen wurden sinngemäss zusammengefasst)

- Im Moment kein weiterer Bedarf
- Begleitung zu Hause (längerfristig und regelmässig)
- Eine Hauspflege genügt für uns!
- Ein Einkaufsladen, der günstig ist
- Da ich noch mehr oder weniger selbstständig bin – keine
- Unkomplizierter Autofahrdienst
- Ich habe Mellingen als Wohnort gewählt, auch nach meinem Unfall / Krankheit, weil ich hier ernst genommen werde und die Leute miteinander anständig sind
- Begleitung bei zunehmender Demenzerkrankung (zu Hause)
- Türen und Zargen reinigen. Vorhänge herunternehmen und nach dem Waschen wieder aufhängen
- Mahlzeitendienst

Feststellungen

- ⇒ Die Kundinnen und Kunden sind mehrheitlich zufrieden mit den Angeboten, zentral ist weiterhin eine gute Kommunikation der bestehenden Angebote.

2.6 Lob / Beschwerden / Kritik /Anregungen

Positive Rückmeldungen (Mehrfachnennungen, sinngemäss zusammengefasst)

- Sie sind sehr pünktlich
- Die Kommunikation mit der Spitex funktioniert immer bestens
- Wir sind sehr zufrieden
- Nach Möglichkeit immer dasselbe Personal. In letzter Zeit was dar Super
- Die beiden Mitarbeiterinnen sind nett und verständnisvoll. Es ist für mich wertvoll, dass ich nicht mehr als zwei Kontaktpersonen habe
- Mit dem Hausdienst bin ich sehr zufrieden. Sie sind sehr freundlich
- Vielen Dank für die gute Betreuung und netten Gespräche
- Bin immer mit top Mitarbeitenden bedient worden. Ich bin sehr dankbar für die Hilfe nach der Knie-Operation, bis ich den Haushalt wieder selbstständig tätigen kann. Besten Dank
- Danke für alles!
- Ich spüre, dass die Gespräche auf unseren Spaziergängen immer tiefer in meine Seele vordringen, was ich als erleichternd empfinde
- Ich danke der Spitex von Herzen für die wertvolle Arbeit und Unterstützung bei meinen Eltern. Sie sind voll des Lobs
- Die Damen sind zuverlässig und kompetent und akzeptieren auch mal eine «Kritik»
- Mein Sohn schätzt Ihre Mitarbeiterinnen sehr und sein Zustand hat sich verbessert
- Meine Mutter war sehr zufrieden mit den Pflegepersonen vom Donnerstagmittag (Hilfe bei der Dusche)
- Ich habe Vertrauen zu den MITARBEITERN
- Ich danke der Spitex von Herzen für die wertvolle Arbeit und Unterstützung bei meinen Eltern. Sie sind voll des Lobs. Wäre aber schön, ich würde mehr von beiden betreut, im Wissen, dass dies zeitlich manchmal schwierig ist

Negative Rückmeldungen (Mehrfachnennungen, sinngemäss zusammengefasst)

- Gewisse dürften etwas gründlicher putzen. Bei einigen dürfte die Hygiene besser sein
- Ungünstig ist der häufige Personalwechsel. Einführung = wo ist was, was ist zu tun?
- Anregung: Die Rechnungen [*Hauswirtschaft*] gleich an die Krankenkasse senden
- Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn immer dieselbe Person zu mir kämt. Herzlichen Dank für Ihre Hilfe
- Ich bin zufrieden und froh, dass ich Ihre Hilfe im Haushalt in Anspruch nehmen darf. Wenn ich die mehr als jetzt brauche, werde ich mich melden. Mit Freundlichen Grüssen. M. Meier

Folgende Massnahmen werden angegangen:

- ⇒ Versand der Befragung Kundenzufriedenheit für das 2026 wird nochmals evaluiert, Massnahmen zur Erhöhung des Rücklaufes werden erarbeitet.
- ⇒ Systematische Kundenbefragungen werden über das Jahr hinweg auch telefonisch eingeholt.

2.7 Kontaktaufnahme

Keine der befragten Personen wünscht eine Kontaktaufnahme.