



**WTT
YOUNG
LEADER
AWARD**

Praxisprojekt Marktforschung
für das **Betreuungs-Zentrum Heiden**
Regionales Pflegeheim

Zufriedenheits- und Potenzialanalyse

Durch die Schliessung des Spitals Heiden im Jahr 2021 kam es beim Betreuungs-Zentrum Heiden zu vielen Veränderungen, beispielsweise im Bereich Hotellerie und Küche. Die Aufgabe des Projektteams besteht darin, eine Zufriedenheits- und Potenzialanalyse für das Betreuungs-Zentrum Heiden zu erstellen.

Methodik

Für das Praxisprojekt wurde eine quantitative Umfrage durchgeführt. Für die drei Zielgruppen Mitarbeitende, Angehörige und Bewohnende wurde eine Umfrage erstellt. Insgesamt wurden bei den Mitarbeitenden 86 Personen zur Befragung eingeladen. Von diesen beteiligten sich 58.14%, was 50 Personen ausmacht. Bei den Angehörigen wurde von einer Grundgesamtheit von 65 Personen ein Rücklauf von 46.38%, was 32 Personen ausmacht. Die Bewohnenden haben mit 29 Personen (72.50%), von einer totalen Menge von 40, den höchsten Rücklauf erzielt. Die gewählte Methodik ermöglichte eine systematische und valide Untersuchung der Zielgruppenzufriedenheit und lieferte eine solide Grundlage für Handlungsempfehlungen.

Ergebnisse

Die Zufriedenheit aller Zielgruppen wird mit gut bis sehr gut bewertet. Vor allem die Angehörigen sind besonders zufrieden. Das Cafeteria- und Küchenpersonal erhielt die Bestbewertung in Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft mit 5,64 Punkten von 6. Die Arbeitsbedingungen in Bezug auf Ferien erzielten bei den Mitarbeitenden den höchsten Wert von 5,06. Die Bewohner bewerteten die Freundlichkeit des Pflege- und Betreuungspersonals am besten mit 5,17. Es wird empfohlen, die Frequenz der Mitarbeitergespräche zu erhöhen und einen Feedbackmechanismus einzuführen. Für die Angehörigen wird ein vierteljährlicher Newsletter und ein Factsheet mit wichtigen Informationen vorgeschlagen, um die Kommunikation und die Nutzung der Webseite zu verbessern. Die Ergebnisse der Marktforschung bieten wertvolle Einblicke und identifizieren konkrete Verbesserungsmöglichkeiten. Durch die Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen kann die Zufriedenheit der Mitarbeitenden gesteigert, die Kommunikation mit den Angehörigen verbessert und die Nutzung der Webseite erhöht werden, um die Qualität der Pflege und Betreuung zu verbessern und die Positionierung des Betreuungszentrums zu stärken.

ost.ch/praxisprojekte-wi

Betreuungs-Zentrum Heiden Regionales Pflegeheim

Das Betreuungs-Zentrum Heiden pflegt und betreut leicht bis schwer pflegebedürftige, gerontopsychiatrische und demenzkranke Menschen. Das Betreuungs-Zentrum legt Wert auf professionelle, hochqualitative und persönliche Pflege bis zum Lebensende. Das Zentrum bietet Platz für etwa 65 Bewohner/innen und ermöglicht ihnen ein angenehmes Leben im Kurort Heiden.



Kundschaft

Betreuungs-Zentrum Heiden
Regionales Pflegeheim
Ursina Girsberger,
Geschäftsführerin
www.bz-heiden.ch

Die Zufriedenheit von Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitenden ist für uns entscheidend, denn sie ist der Schlüssel zum Betriebserfolg. Die Zufriedenheits-erhebung der Fachhochschule hat uns geholfen, unsere Stärken zu erkennen und Schwächen zu verbessern. Die strukturierte Befragung und Analyse der Studierenden waren sehr hilfreich. Dabei erlebten wir die Studierenden als sehr sachlich und neutral in der Beurteilung der Ergebnisse und jederzeit motiviert, um konstruktive Lösungsansätze zu formulieren.

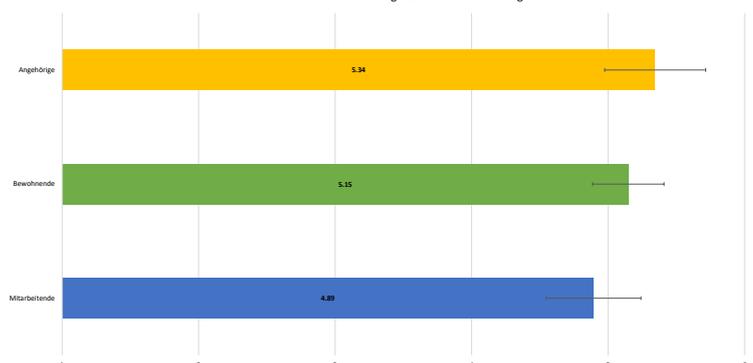


Coach

OST – Ostschweizer
Fachhochschule
Claudia Brönimann, MSc in B.A.

Die Ergebnisse aus den drei Befragungen stellen für das Betreuungs-Zentrum Heiden eine wertvolle Grundlage für die stetige Weiterentwicklung dar. Basierend auf den fundierten Daten konnten die Studierenden überzeugende Handlungsempfehlungen ausarbeiten, die direkt umsetzbar sind. Das Projektteam hat während der ganzen Projektzeit hervorragend mit der Kundschaft zusammengearbeitet und viel über die Branche lernen können.

Wie zufrieden sind Sie mit dem Betreuungs-Zentrum Heiden im Allgemeinen?



Allgemeine Zufriedenheit aller Zielgruppen
Quelle: eigene Darstellung