

Fragebogen zur Angehörigenzufriedenheit

Ziel des Projektes:

- Wie werden die baulichen Gegebenheiten der Alten- und Pflegeheime von den Angehörigen wahrgenommen
- Wie wird die Arbeit der MitarbeiterInnen in den verschiedenen Berufsgruppen von den Angehörigen wahrgenommen
- Was können bzw. sollen wir aus Sicht der Angehörigen besser machen

Inhalte des Projektes:

- Erstellung eines Fragebogens
- persönliche Weitergabe der Fragebögen an die 1. Bezugsperson
- Einsammeln und Auswerten der Fragebögen
- grafische Aufbereitung unterteilt nach Heimen und deren Wohnbereichen
- Vorstellung der Ergebnisse an die Führungsteams der Alten- und Pflegeheime



Persönliche Stellungnahme:

Da wir uns im Zuge der Implementierung des QM-Systems E-Qalin sehr mit den inneren Strukturen der Alten- und Pflegeheime in Steyr beschäftigt haben, war es eine spannende Aufgabe zu erfahren, wie wir bei den Angehörigen der uns anvertrauten BewohnerInnen wahrgenommen werden. Stimmen unsere internen Bemühungen überhaupt mit den Anforderungen bzw. Erwartungen unserer Kunden überein?

Die erste Herausforderung war die Erstellung eines Fragebogens, der für unsere Zielpersonen, fast ausschließlich Personen über 60 Jahre, leicht verständlich und kurz genug sein musste, um einen möglichst hohen Rücklauf zu erhalten. Die zweite Herausforderung stellte die Auswertung mit der grafischen Darstellung der Ergebnisse dar, um mit möglichst aussagekräftigen Grafiken die Ergebnisse den Führungskräften der einzelnen Häuser präsentieren zu können.

Insgesamt war es ein sehr interessantes Projekt, da wir viel Erfahrung sammeln konnten im systematischen Ablauf eines Projektes und in dessen Vorbereitung bzw. Betreuung. Dies wird uns in unserem beruflichen Alltag sicherlich eine große Hilfe sein.

ProjektleiterInnen:

DGKS Renate Holzinger
DGKP Gerhard Schlachter

AuftraggeberIn:

GF APS Helga Freidhager

Projektteam:

HL APT Michael Brantner
PDL APT Tanja Schürer
DPGKS Tamara Schönberger

KonsulentInnen:

HL APM Helga Freidhager
PDL APM Brigitte Schodermayr
HL APE Roswitha Alphasamer
PDL APE Barbara Burgholzer

Projektstart:

Mai 2015

Projektende:

November 2015